

УТВЕРЖДЕН
приказом казенного учреждения
Воронежской области
«Государственный архив
Воронежской области»
от 05.11.2019 № 79-О

**Порядок
казенного учреждения Воронежской области «Государственный архив
Воронежской области» по предоставлению услуги
«Предоставление пользователю архивными документами оформленных в
установленном порядке архивных справок или копий архивных документов
тематического, генеалогического, социально-правового характера»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Предмет регулирования порядка.

Предметом регулирования настоящего порядка являются правоотношения, возникающие в процессе предоставления пользователю архивными документами оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов тематического, генеалогического, социально-правового характера (далее – исполнение запросов тематических, генеалогических, социально-правового характера) казенным учреждением Воронежской области «Государственный архив Воронежской области» (далее – КУВО «ГАВО»).

1.2 Описание заявителей, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации и Воронежской области либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и Воронежской области, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами государственной власти при предоставлении услуги.

Заявителями являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители.

1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1 Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах КУВО «ГАВО», предоставляющего услугу:

Местонахождение КУВО «ГАВО» и почтовый адрес для направления документов: Плехановская ул., д. 7, г. Воронеж, 394018.

График приема:

понедельник – четверг: 9.30 – 12.00 и 14.00 – 17.00

пятница – неприемный день

перерыв: 13.00 – 13.45

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефоны: 255 - 07 - 36; 253 - 23 - 18; 212 - 79 - 69 .

Электронный адрес: gavo@arsvo.ru

Адрес сайта: <http://www.arsvo.ru>

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

Информацию о порядке предоставления услуги, можно получить:

- непосредственно в КУВО «ГАВО»;
- по телефонам;
- электронной почте;
- посредством размещения информации на стендах в местах 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 «ГАВО» в соответствии с графиком работы.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственный сотрудник подробно 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, отчестве 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.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1 Наименование услуги.

Исполнение запросов тематических, генеалогических, социально-правового характера.

2.2 Наименование органа, предоставляющего услугу.
Предоставление услуги осуществляет КУВО «ГАВО».

2.3 Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

- 1) архивная справка;
- 2) архивная выписка;
- 3) архивная копия;
- 4) ответ об отсутствии в архивных документах КУВО «ГАВО» запрашиваемых сведений;
- 5) ответ об отсутствии в КУВО «ГАВО» 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 «ГАВО» выдает справку по данному вопросу;

- 6) 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.

2.4.1 Срок исполнения запросов тематических, генеалогических, социально-правового характера не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса. С разрешения руководства КУВО «ГАВО» этот срок может быть при необходимости продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.4.2 Сроки прохождения отдельных административных процедур, видов работы, необходимых для предоставления услуги:

- прием запроса – в течение 30 минут в день поступления;
- регистрация запроса – в течение 3 дней с момента поступления в КУВО «ГАВО»;
- рассмотрение запроса, передача его на исполнение – в течение 1 дня;
- изучение НСА и описей, определение фондов и дел для просмотра, просмотр документов, выявление запрашиваемых сведений, написание и оформление архивной справки или отрицательного ответа в адрес заявителя – в течение 30 дней со дня регистрации;
- выдача (отправка по почте или вручение при личном обращении) результатов предоставления услуги заявителю – в течение 1 дня и не позднее установленного срока исполнения.

2.4.3 На запрос, не относящийся к составу хранящихся в КУВО «ГАВО» архивных документов, в течение 5 дней с момента его регистрации заявителю дается соответствующая рекомендация, куда следует направить запрос или запрос направляется в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением об этом заявителя.

2.5 Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г., с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февраля 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ) (Российская газета, 1993, № 237; 2008, № 267; 2014, № 27, № 163);

- Федеральным законом от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 125-ФЗ) Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169);

- 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 января 2007 г. № 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» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 6 марта 2007 г., регистрационный № 9059, Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2007, № 20) с изменениями, внесенными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 16 февраля 2009 г. № 68 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 5 мая 2009 г., регистрационный № 13893, «Российская газета», 2009, № 89);

- 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 казенного учреждения Воронежской области «Государственный архив Воронежской области», утверждённым приказом департамента культуры и архивного дела Воронежской области» 20.02.2014 г. № 126-ОД.

2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

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

Подача запроса осуществляется по выбору заявителя: при личном обращении, любым из видов почтовых отправлений, по электронной почте.

Запрос заявителя рассматривается и исполняется при наличии в запросе наименования юридического лица (для граждан – фамилии, имени, отчества) почтового и/или электронного адреса заявителя, указания темы (вопроса), хронологии запрашиваемой информации.

Заявитель вправе приложить к запросу документы или их копии, связанные с темой запроса, а также указать иные сведения, позволяющие осуществить поиск архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

Для получения информации третьим лицам, содержащей сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведений, создающих угрозу его безопасности, дополнительно предоставляются 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.

Документы предоставляются в одном экземпляре.

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

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

2.8 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

2.8.1 Основанием для отказа в предоставлении услуги является отсутствие в запросе наименования юридического лица (для граждан – фамилии, имени, отчества), почтового и/или электронного адреса заявителя, указания темы (вопроса), хронологии запрашиваемой информации.

2.8.2 Нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, содержащиеся в письменном обращении.

2.8.3 Текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8.4 В случае, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

Услуга предоставляется КУВО «ГАВО» в соответствии с Прейскурантом работ и услуг, выполняемых на платной основе, социально-правовые запросы исполняются бесплатно.

2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги.

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

Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 20 минут.

2.11 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.

Запрос заявителя подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в КУВО «ГАВО».

2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

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

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

- наименование,
- местонахождение,
- режим приема заявителей.

Место ожидания должно быть оборудовано 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 КУВО «ГАВО»;
- адреса региональных и муниципальных архивов Воронежской области;
- ответы на наиболее часто задаваемые посетителями вопросы.

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

2.13 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 полу-

чения 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 отправок, 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.

2.14 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуг в электронной форме.

Обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой услуге, текста порядка оказания услуги в электронном виде на официальном сайте КУВО «ГАВО».

Обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять запрос в электронном виде с использованием электронной почты.

Обеспечение возможности для заявителей получения результата предоставления услуги в электронной форме (по просьбе заявителей).

Предусмотрена возможность получения услуги (по запросам социально-правового характера) через МФЦ.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1 Исчерпывающий перечень работ по оказанию услуги.

3.1.1 Организация предоставления услуги включает в себя следующие виды работ:

- прием запроса;
- регистрация запроса;
- рассмотрение запроса, передача его на исполнение;
- изучение НСА и описей, определение фондов и дел для просмотра, просмотр документов, выявление запрашиваемых сведений, написание и оформление архивной справки или отрицательного ответа в адрес заявителя;
- выдача (отправка по почте и /или электронной почте или вручение при личном обращении) результатов предоставления услуги заявителю – в течение 1 дня и не позднее установленного срока исполнения.

3.1.2 Возможность получения информации об услуге описана в пункте 1.3. настоящего порядка по оказанию услуги.

3.1.3 Возможность получения информации о ходе предоставления услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий, описана в пункте 1.3 настоящего порядка оказания услуги.

3.1.4 Заявитель может направить запрос в форме электронного документа в адрес электронной почты.

3.1.5 Предусмотрено направление заявителю результата предоставления услуги в электронной форме (по просьбе заявителя). Сканы документов не заверяются.

3.2 Прием и регистрация запроса

3.2.1 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.

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.

3.2.2 Все поступившие запросы подлежат регистрации в течение 3 дней, после чего передаются на рассмотрение.

3.3 Рассмотрение запроса, передача его на исполнение

3.3.1 Запрос заявителя рассматривается руководителем КУВО «ГАВО» или уполномоченным должностным лицом и направляется на исполнение непосредственно исполнителю.

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

3.4 Анализ тематики поступившего запроса, определение круга поиска архивных документов, необходимых для предоставления услуги, подготовка ответа в адрес заявителя

3.4.1 Основанием для оказания услуги исполнителем является запрос заявителя.

3.4.2 Исполнитель осуществляет анализ тематики поступившего запроса с учетом имеющегося научно-справочного аппарата и информационного материала.

3.4.3 В результате анализа тематики определяется:

- степень полноты сведений, содержащихся в запросе, необходимых для его исполнения;

- относится ли запрос к составу хранящихся в КУВО «ГАВО» архивных документов;

- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

- местонахождение, адрес конкретной организации, куда следует рекомендовать или перенаправить запрос по принадлежности.

3.4.4 Подготовка ответа в адрес заявителя по хранящимся в КУВО «ГАВО» архивным документам, удовлетворяющим требованиям поступившего запроса.

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

Текст в архивной справке 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, печатные издания, 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 «ГАВО».

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

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

3.4.5 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 примечаниях 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 «Так в тексте оригинала», «Так в документе».

После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа.

Аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяются подписями руководителя КУВО «ГАВО» и уполномоченного должностного лица и печатью КУВО «ГАВО».

3.4.6 На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются и на месте скрепления заверяются печатью КУВО «ГАВО» и подписями его руководителя и уполномоченного должностного лица.

3.4.7 При отсутствии в архивных документах КУВО «ГАВО» запрашиваемых сведений – составляется ответ.

3.4.8 При отсутствии в КУВО «ГАВО» архивных документов, необходимых для исполнения запроса, на бланке КУВО «ГАВО» составляется ответ, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса. При необходимости ответ может быть заверен печатью КУВО «ГАВО». В случае документально подтвержденных фактов утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения, КУВО «ГАВО» выдает справку по данному вопросу, при необходимости заверенную печатью КУВО «ГАВО».

3.4.9 При исполнении повторного запроса или составлении по просьбе заявителя архивной справки, аналогичной ранее выданной, КУВО «ГАВО» 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.

3.4.10 Ответ на запрос заявителя дается на государственном языке Российской Федерации.

3.4.11 Срок исполнения запроса составляет 30 дней.

3.5 Выдача (направление по почте и/или электронной почте, или вручение при личном обращении) результатов предоставления услуги заявителю.

3.5.1 Основанием для начала административной процедуры является подготовленный по запросу заявителя документ, содержащий все необходимые реквизиты (основания, подписи, печати).

3.5.2 Архивная справка, архивная выписка, архивная копия и ответы на запросы высылаются по почте простыми письмами и/или по электронной почте (по просьбе заявителя) в виде сканов.

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.

Архивная справка, архивная выписка и архивная копия в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в КУВО «ГАВО» выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего личность документа; доверенному лицу – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке.

Получатель архивной справки и архивной выписки расписывается на их копиях или на обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату их получения.

3.5.3 Срок выполнения административной процедуры – в течение 1 дня и не позднее установленного срока исполнения запроса.

3.5.4 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.

3.5.5 Результат: направление (вручение) результата предоставления услуги заявителю.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ

4.1 Порядок осуществления текущего соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений порядка оказания услуги и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятия решений ответственными должностными лицами.

Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя проведение проверок соблюдения сроков выполнения административных процедур, проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период, принятия решений и подготовки предложений на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется должностными лицами КУВО «ГАВО».

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения положений порядка оказания услуги, нормативных правовых актов Российской Федерации и Воронежской области.

Периодичность осуществления текущего контроля определяется руководителем КУВО «ГАВО».

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

Плановый контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение уполномоченным должностным лицом проверок деятельности работников КУВО «ГАВО» с целью выявления допущенных ими нарушений в соответствии с требованиями настоящего порядка оказания услуги.

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

Внеплановый контроль проводится по обращению заявителя. КУВО «ГАВО», обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

Проверки осуществляются должностными лицами КУВО «ГАВО» по поручению руководителя КУВО «ГАВО». Для проведения проверки полноты и качества исполнения услуги формируется комиссия, в состав которой включаются работники

КУВО «ГАВО». Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

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

4.4 Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1 Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги 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.

4.4.2 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.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

5.1 Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления услуги.

Заявители имеют право:

- на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления услуги в досудебном порядке;
- на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) в досудебном порядке.

5.2 Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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 КУВО «ГАВО», предоставляющего услугу, должностного лица КУВО «ГАВО», предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

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

5.4 Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

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

5.4.2 Жалоба должна содержать:

1) наименование КУВО «ГАВО», должностного лица КУВО «ГАВО», 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 «ГАВО», должностного лица КУВО «ГАВО»;

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

5.5 Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

5.6 Исполнительные органы государственной власти Воронежской области и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалобы на решения, принятые руководителем КУВО «ГАВО», подаются в правительство Воронежской области.

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

5.7 Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в КУВО «ГАВО», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа КУВО «ГАВО», должностного лица КУВО «ГАВО» 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.

5.8 Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных КУВО «ГАВО», опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.2 Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.8.1 настоящего порядка оказания услуги, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение № 1

Вх.№

« »

20 г.

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ**Для наведения архивной справки по документальным
материалам КУВО «Государственный архив Воронежской области»**

1. Фамилия _____
 2. Имя _____ 3. Отчество _____
 4. Год рождения _____ 5. Место рождения _____
 6. Куда и для какой цели запрашивается справка _____
 7. Домашний адрес _____
 8. Телефон _____
- _____
- _____
- _____
- _____

СОДЕРЖАНИЕ ЗАПРОСА

Я согласен на обработку моих персональных данных, указанных в анкете, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Подпись заявителя _____

Исполнитель _____ Справку за № _____

Дата исполнения _____ Получил _____