

УТВЕРЖДЕН
приказом управления Алтайского
края по культуре и архивному делу
от 17.02. 2011 № 32

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению
Министерством культуры Алтайского края
государственной услуги «Организация информационного
обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов
Архивного фонда Алтайского края и других архивных документов»
(с изменениями, внесенными приказами управления Алтайского края
по культуре и архивному делу от 06.04.2011 № 93, от 31.10.2011 № 404,
от 29.03.2012 № 118, от 29.05.2012 № 260, от 09.11.2012 № 553,
от 28.11.2013 № 637, от 26.06.2014 № 281, от 12.09.2014 № 378,
от 06.05.2015 № 193, от 29.04.2016 № 151, от 29.09.2016 № 362,
от 17.03.2017 № 53, от 13.12.2017 № 358, от 30.08.2018 № 234, от 01.02.2019
№ 17)

І. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению Министерством культуры Алтайского края государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Алтайского края и других архивных документов» (далее – «Регламент») разработан в целях повышения качества информационного обеспечения ретроспективной документной информацией физических и юридических лиц и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) Министерства культуры Алтайского края (далее – «Министерство»), а также порядок взаимодействия Министерства с краевым государственным казенным учреждением «Государственный архив Алтайского края» (далее - «КГКУ ГААК»), муниципальными архивами края, органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями (далее – «органы и организации»), при предоставлении государственной услуги.

2. Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц включает в себя организацию исполнения поступающих в Министерство социально-правовых запросов, связанных с социальной защитой российских граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций и тематических запросов о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту (далее – «запрос»).

3. Получателями государственной услуги (далее – «заявители») являются:

- российские граждане, иностранные граждане и лица без гражданства;

- юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), общественные объединения;

- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их гражданами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Государственная услуга «Организация информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Алтайского края и других архивных документов».

Наименование органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу

5. Государственную услугу по организации информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Алтайского края и других архивных документов предоставляет Министерство.

Почтовый адрес: 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 41.

График работы: с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 13.48; пятница с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.48.

Телефон: (3852) 50-62-01, 50-62-02

Тел/факс: (3852) 50-62-92.

Адрес электронной почты: mk22@alregn.ru.

Официальный сайт: <http://www.culture22.ru/>.

Местонахождение и телефоны структурного подразделения Министерства, обеспечивающего предоставление государственной услуги:

отдел по делам архивов - 656049, г. Барнаул, пр. Ленина, 41, (385-2) 50-62-56, 50-62-65, 50-62-75, 50-62-69.

Непосредственное оформление архивных справок, архивных выписок, архивных копий осуществляют КГКУ ГААК (контактные данные приведены в приложении № 1 к настоящему Регламенту), муниципальные архивы, органы и организации при наличии у них архивных документов, необходимых для исполнения запросов.

Запрет требовать от заявителя предоставления документов, информации или осуществления действий

6. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований,

необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Алтайского края.

При предоставлении государственной услуги запрещается отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также в предоставлении государственной услуги, в случае, если запрос и необходимые документы поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на федеральной государственной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

7. Информирование по процедуре предоставления государственной услуги в Министерстве производится любым доступным способом:

- по телефону;
- письменным уведомлением;
- по электронной почте;
- через официальный сайт;
- через консультацию при личном обращении.

Информация о порядке предоставления государственной услуги также размещается на сайте КГКУ ГААК (<http://www.archiv.ab.ru/>).

Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге также осуществляется с использованием Единого портала.

7.1. На Едином портале размещается следующая информация:

- 1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе;
- 2) круг заявителей;
- 3) срок предоставления государственной услуги;
- 4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;
- 5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- 6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

7.2. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Результат предоставления государственной услуги

8. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем:

информационных писем;

архивных справок;

архивных выписок;

архивных копий;

тематических перечней;

тематических подборок копий архивных документов;

тематических обзоров архивных документов;

письменного уведомления о направлении запроса на исполнение в соответствующий орган, организацию;

письменного уведомления о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса;

рекомендаций о дальнейших путях поиска необходимой информации;

писем с иными сведениями.

Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры, автор обращения проинформирован о результатах рассмотрения.

Срок предоставления государственной услуги

9. Запросы заявителей в течение 15 дней со дня их регистрации в Министерство направляются по принадлежности в органы и организации для исполнения и ответа заявителю.

10. По запросам, которые не могут быть направлены по принадлежности без предоставления уточненных или дополнительных сведений, Министерство в 10-дневный срок со дня регистрации запрашивает у заявителя сведения, необходимые для уточнения и дополнения запроса.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

11. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, № 237);

Законом РСФСР от 18 октября 1991 г. № 1761-1 «О реабилитации жертв политических репрессий» (Ведомости Съезда народных депутатов РСФСР и Верховного Совета РСФСР, 1991, № 44, ст. 1428);

Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5485-1 «О государственной тайне» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 41, ст. 8220-8235);

Федеральным законом от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (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, ч.1, ст. 3448);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

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);

Указом Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 10, ст. 1127; 2005, № 39, ст. 3925);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829);

постановление Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2016, № 15, ст. 2084);

законом Алтайского края от 28 декабря 1994 г. «Об Архивном фонде Алтайского края и архивах» (Сборник законодательства Алтайского края, июль 1995 г., № 12, октябрь 2001 г., № 66, октябрь 2005 г., № 114, апрель 2009 г., № 156, ч. 1, ноябрь 2009 г., № 163, ч. 1);

законом Алтайского края от 29 декабря 2006 г. № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» (Сборник законодательства Алтайского края, декабрь 2006 г. № 128, ч. 2);

приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации и Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 25 июля 2006 г. № 375/584/352 «Об утверждении Положения о порядке доступа к материалам, хранящимся в государственных архивах и архивах государственных органов Российской Федерации, прекращенных уголовных и административных дел в отношении лиц, подвергшихся политическим репрессиям, а также фильтрационно-проверочных дел» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2006, № 41);

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» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2007, № 20);

указом Губернатора Алтайского края от 9 декабря 2016 г. № 158 «Об утверждении Положения о Министерстве культуры Алтайского края»);

постановлением Администрации Алтайского края от 04.05.2011 № 243 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов».

**Перечень документов, необходимых в соответствии
с законодательными или иными нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги**

12. Основанием для предоставления государственной услуги является письменный запрос заявителя, поступивший в Министерство по почте, электронной почте, факсимильной связи, в ходе личного приема (приложение № 2 к настоящему Регламенту), запрос, поступивший на официальный сайт Министерства.

13. В запросе заявителя указываются:

- наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при его наличии);

- почтовый и/или электронный адрес заявителя; почтовый адрес, по которому должны быть направлены архивные справки, архивные выписки, архивные копии, ответы об отсутствии запрашиваемых сведений или уведомление о переадресации запроса;

- изложение существа запроса, интересующие заявителя проблема, тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;

- форма получения заявителем информации (архивная справка, архивная выписка, архивная копия, тематический перечень, тематический обзор архивных документов) – при необходимости;

- личная подпись гражданина или подпись должностного лица;

- дата отправления.

К запросу заявителем могут быть приложены документы, связанные с темой запроса, либо их копии. К обращению, поступившему по электронной почте или на официальный сайт Министерства заявитель вправе приложить необходимые документы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

13.1. При предоставлении государственной услуги в соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – «Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ») запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства, органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ;

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

Запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при

первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев указанных в пункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ.

14. Для получения сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

15. Сведения, отнесённые к конфиденциальной информации, предоставляются с учетом категории конфиденциальной информации и установленных законодательством Российской Федерации ограничений доступа к ней.

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

16. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному приему.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги, являются:

отсутствие в запросе наименования юридического лица (для гражданина – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтового адреса и/или электронного адреса заявителя;

невозможность прочтения запроса, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

отсутствие в запросе сведений, необходимых для проведения поисковой работы;

отсутствие у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию, в случае которого заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

наличие в запросе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом на обращение в органы государственной власти.

17.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

17.2. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной 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

18. Министерство осуществляет предоставление государственной услуги по организации исполнения социально-правовых и тематических запросов бесплатно.

19. Социально-правовые запросы исполняются КГКУ ГААК, муниципальными архивами, органами и организациями бесплатно.

20. Тематические запросы исполняются КГКУ ГААК в порядке предоставления платных услуг (в том числе на основе договора) или бесплатно.

Перечень, порядок предоставления платных услуг и размер платы определяется приказом об организации платных работ и услуг в КГКУ ГААК. Информация о порядке предоставления платных услуг размещается на информационных стендах и в сети интернет на сайте КГКУ ГААК (<http://www.archiv.ab.ru/>).

Запросы граждан о предоставлении информации, необходимой для установления родства, родственных связей двух или более лиц, истории семьи, рода могут исполняться КГКУ ГААК в порядке предоставления платных услуг (в том числе на основе договора).

20.1. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине Министерства и (или) должностного лица, плата с заявителя не взимается.

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

21. При нахождении заявителя в Министерстве максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги лично не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя

о предоставлении государственной услуги

22. Запросы заявителей регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Министерство в установленном порядке.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для составления запросов при предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

23. Вход в здание оборудован вывеской с наименованием Министерства.

Помещения для приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление государственной услуги;

часов приема и времени перерыва на обед.

Места для ожидания оснащены столами, стульями, информационными стендами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для возможности оформления запроса. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

На информационных стендах размещается следующая информация:

график приема граждан,

тексты административных регламентов государственных услуг, предоставляемых Министерством,

фамилии, имена, отчества должностных лиц Министерства, ответственных за предоставление государственной услуги,

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием и информирование заявителей,

номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей,

номера телефонов, адрес электронной почты Министерства,

перечень документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, бланк запроса.

Тексты информационных материалов на стендах печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

23.1. Министерством обеспечивается создание инвалидам условий доступности государственной услуги и объекта, в котором она предоставляется (далее – «объект»), предусмотренных Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», в том числе:

возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него, содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски, при необходимости – с помощью работников объекта;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для ее получения документов, о совершении других необходимых действий, а также иной помощи в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами государственной услуги наравне с другими лицами;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи.

**Показатели доступности и качества государственной услуги
«Организация информационного обеспечения граждан и
юридических лиц на основе документов Архивного фонда
Алтайского края и других архивных документов», в том числе
количество фактов взаимодействия заявителя с должностными лицами
при предоставлении государственной услуги и их продолжительность**

24. Показателями качества и доступности государственной услуги являются:

Показатели качества и доступности	Целевое значение показателя в		Целевое значение показателя в последующие годы
	2018 г.	2019 г.	
1. Своевременность			
1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленные сроки с момента поступления запроса	95 %	95 %	95 %
2. Качество			
2.1. % (доля) заявителей,	95 %	95 %	95 %

удовлетворенных качеством предоставленной услуги			
3. Доступность			
3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных полностью и доступностью информации о порядке предоставления услуги	95 %	95 %	95 %
3.2. % (доля) заявителей удовлетворенных организацией процедуры приема и оформления документов, необходимых для предоставления услуги	95 %	95 %	95 %
3.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью, компетентностью и организованностью должностных лиц	95 %	95 %	95 %
4. Процесс обжалования			
4.1. % (доля) обоснованных жалоб заявителей общему количеству заявителей, обратившихся с запросом о предоставлении услуги	0,1 %	0,1 %	0,1 %
4.2. % (доля) заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования	95 %	95 %	95 %
4.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных сроками обжалования	95 %	95 %	95 %

Оценка показателей осуществляется Министерством в соответствии с методическими рекомендациями по проведению опросов населения для определения качества и доступности предоставляемых государственных услуг, утвержденными решением комиссии по проведению административной реформы и реформированию государственной гражданской службы Алтайского края от 26.06.2009.

Взаимодействие заявителя со специалистами Министерства при предоставлении государственной услуги осуществляется один раз – при предоставлении в Министерство документов для предоставления государственной услуги заявителем непосредственно. Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом Министерства при предоставлении государственной услуги не превышает 15 минут.

В случае обращения заявителя с запросом по почте взаимодействие заявителя со специалистами Министерства непосредственно не осуществляется.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги по телефону.

Иные требования, в том числе учитывающие предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуги в электронной форме

25. Исчерпывающий состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении государственной услуги с использованием Единого портала:

получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения услуг.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

26. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

регистрация запросов;
рассмотрение запросов и передача их на исполнение;
анализ тематики запросов;
подготовка запросов к направлению по принадлежности в органы и организации для ответа в адрес заявителя;
подготовка и оформление письменных уведомлений о результатах рассмотрения запросов;
направление запросов по принадлежности в органы, организации, письменных уведомлений заявителям.

Порядок предоставления Министерством государственной услуги осуществляется в соответствии с блок-схемой (приложение № 3 настоящего Регламента).

Регистрация запросов

27. Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги и осуществляется специалистом, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции в Министерстве.

Регистрация включает в себя внесение сведений о запросе в регистрационно-контрольную форму, простановку и заполнение регистрационного штампа, передачу запроса на рассмотрение заместителю министра, начальнику отдела по делам архивов.

Срок исполнения данной административной процедуры в течение 3 дней с момента поступления запроса в Министерство.

Рассмотрение запросов и передача их на исполнение

28. Заместитель министра, начальник отдела по делам архивов при рассмотрении запроса определяет специалиста отдела по делам архивов, ответственного за исполнение запроса (далее – «ответственный исполнитель»). Рассмотренный запрос с резолюцией заместителя министра, начальника отдела по делам архивов передается непосредственно ответственному исполнителю.

Срок исполнения данной административной процедуры в течение 2 дней с момента регистрации запроса в Министерстве.

Анализ тематики запросов

29. Ответственный исполнитель проводит анализ тематики запросов.

Анализ тематики запросов включает в себя определение ответственным исполнителем:

- правомочности получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;
- степени полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для проведения поисковой работы;
- местонахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя;
- адресов конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя.

Срок исполнения данной административной процедуры в течение 5 дней с даты, указанной в резолюции заместителя министра, начальника отдела по делам архивов.

Подготовка запросов к направлению по принадлежности в органы и организации для ответа в адрес заявителя

30. По итогам анализа тематики запроса ответственный исполнитель составляет сопроводительное письмо к запросу, направляемому на исполнение по принадлежности в орган, организацию. Копия сопроводительного письма направляется заявителю в качестве письменного уведомления о направлении запроса на исполнение в соответствующий орган, организацию.

Орган и организация по итогам выявления запрашиваемой информации по запросам готовят информационные материалы (информационные письма, архивные справки, архивные выписки, архивные копии, тематические перечни, тематические подборки копий архивных документов, тематические обзоры архивных документов), ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации, которые направляются непосредственно в адрес заявителя.

В случае необходимости Министерство может запрашивать у органов, организаций-исполнителей копии ответов о результатах рассмотрения запросов заявителей.

Срок исполнения данной административной процедуры в течение 2 дней.

Подготовка и оформление письменных уведомлений о результатах рассмотрения запросов

31. По запросам заявителей, которые по итогам анализа тематики запросов не могут быть направлены на исполнение по принадлежности в органы, организации, ответственный исполнитель оформляет письменные уведомления о результатах их рассмотрения. В письменном уведомлении о результатах рассмотрения запроса Министерство:

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

- запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями в случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации в архивах, нечетко, неправильно сформулированного запроса;

- информирует заявителя об отсутствии запрашиваемых сведений в КГКУ ГААК и муниципальных архивах края и при возможности дает рекомендации по их дальнейшему поиску;

- информирует заявителя о месте(ах) хранения интересующих документов;

- информирует заявителя о невозможности прочтения запроса, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Срок исполнения данной административной процедуры в течение 2 дней.

Направление запросов по принадлежности в органы, организации, письменных уведомлений заявителям

32. Подготовленные и оформленные сопроводительные письма к запросам, направляемым на исполнение по принадлежности в органы и организации, уведомления заявителей о результатах рассмотрения запросов подписываются заместителем министра, начальником отдела по делам архивов и регистрируются специалистом, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции.

Регистрация включает в себя внесение сведений об ответе на запрос, направлении его на исполнение по принадлежности в соответствующий орган и организацию в регистрационно-контрольную форму, оформление соответствующих реквизитов на ответе и снятие документа с контроля.

После регистрации сопроводительные письма вместе с запросами направляются на исполнение по принадлежности в органы и организации, письменные уведомления и копии сопроводительных писем в качестве письменного уведомления о направлении запроса на исполнение в соответствующий орган, организацию направляются в адрес заявителя. Отправка письменных уведомлений осуществляется структурным подразделением Министерства, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции.

В случае получения запроса заявителя по электронной почте, либо через официальный сайт Министерства уведомление направляется Министерством в форме электронного документа по адресу электронной почты, если в запросе заявителя не указано, что ответ должен быть направлен в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе.

Срок исполнения данной административной процедуры в течение 3 дней с момента оформления сопроводительного письма, письменного уведомления.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

33. Контроль за соблюдением и исполнением специалистами Министерства положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования по оказанию государственной услуги, а также за принятием специалистами решений осуществляется министром, заместителем министра, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

34. Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается приказами министра.

35. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с оказанием услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

36. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей при предоставлении государственной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего
государственную услугу, многофункционального центра,
организаций, привлекаемых уполномоченным
многофункциональным центром в установленном
законом порядке, а также их должностных лиц,
государственных служащих, работников**

37. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства либо государственных гражданских служащих при предоставлении ими государственной услуги, а также право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края для предоставления государственной услуги;

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

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края;

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

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

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

Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края;

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

37.1. На многофункциональный центр не возложена функция по предоставлению государственной услуги.

38. Жалоба подается в Министерство в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалобы на решения, принятые министром, подаются заместителю Председателя Правительства Алтайского края, координирующему деятельность Министерства или Губернатору Алтайского края.

39. Жалоба может быть подана заявителем:

- а) при личном приеме в Министерстве;
- б) по почте;
- в) через многофункциональный центр;
- г) посредством официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- д) через Единый портал;
- е) через портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – «Портал досудебного обжалования»).

40. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства, должностного лица либо государственного служащего Министерства, 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 (за исключением случая, когда жалоба подается через Портал досудебного обжалования);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица либо государственного служащего Министерства;

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

40.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

40.2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Министерством в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

40.3. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 40.1 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

40.4. В случае если заявителем подана жалоба, принятие решения по которой не входит в компетенцию Министерства, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации Министерство направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

40.5. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу Министерству не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

40.6. Министерство обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц либо государственных служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте Министерства, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц либо государственных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

40.7. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

41. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению министром, заместителем министра в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства 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.

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

42.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 43 настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Министерством, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

42.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 43 настоящего Регламента, даются

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

43. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 42 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае, если жалоба была направлена через Портал досудебного обжалования, ответ направляется посредством Портала досудебного обжалования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

43.1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Министерства, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

43.2. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством Единого портала);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае министр либо

уполномоченное на то 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 Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. 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. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации жалобы.

44. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 38 настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Организация информационного
обеспечения граждан и
юридических лиц на основе
документов Архивного фонда
Алтайского края и других
архивных документов»

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, контактных телефонах и адресе подведомственного государственного учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги по организации информационного обеспечения граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Алтайского края и других архивных документов

Наименование государственного учреждения	Местонахождение государственного учреждения	Контактные телефоны	Электронный адрес, адрес сайта
Краевое государственное казенное учреждение «Государственный архив Алтайского края»	656049, г. Барнаул, ул. Анатолия, 72	Приёмная тел/факс: (3852) 63-15-45	E-mail: gaak@ttb.ru Сайт: http://www.archiv.ab.ru/

Приложение № 2
к административному регламенту
«Организация информационного
обеспечения граждан и
юридических лиц на основе
документов Архивного фонда
Алтайского края и других
архивных документов»

Форма запроса заявителя

Министру культуры Алтайского края

от _____
фамилия,

имя, отчество заявителя
проживающего (ей) по адресу _____

индекс, район, город, село

улица, дом, квартира

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать _____
(архивную справку, архивную выписку, архивную копию)

о _____
(изложение существа запроса, тема, вопрос событие, факт,

сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации)

« _____ » _____ Г.

ПОДПИСЬ

Приложение № 3
к административному регламенту
«Организация информационного
обеспечения граждан и
юридических лиц на основе
документов Архивного фонда
Алтайского края и других
архивных документов»

**Блок-схема
последовательности действий Министерства
по предоставлению государственной услуги «Организация
информационного обеспечения граждан и юридических лиц
на основе документов Архивного фонда Алтайского края
и других архивных документов»**

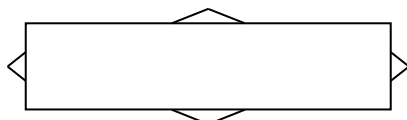
Условные обозначения



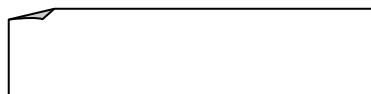
Начало или завершение предоставления государственной услуги



Административные процедуры,
административные действия



Ситуация выбора, принятие решения



Внешний документ (передача документа)

Продолжение приложения № 3
к административному регламенту
«Организация информационного
обеспечения граждан и
юридических лиц на основе
документов Архивного фонда
Алтайского края и других
архивных документов»

Блок-схема
последовательности действий Министерства
по предоставлению государственной услуги по организации
исполнения запросов граждан и юридических лиц на основе документов
Архивного фонда Алтайского края и других архивных документов

