

(Продолжение. Начало на XXII—XXVIII стр.).

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

38. Запрос заявителя государственной услуги, поступивший в Управление, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. 39. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в пунктах 25, 26, 27 настоящего Регламента, поступившего в Управление в нерабочий или праздничный день, осуществляется в течение трех, следующих за ним, рабочих дней. 40. Процедура регистрации заявления о предоставлении государственной услуги с документами, указанными в пунктах 25, 26, 27 настоящего Регламента, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 57, 58, 59 настоящего Регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению информации о порядке предоставления государственной услуги

41. Помещение для работников Управления, предоставляющих государственную услугу, должно соответствовать следующим требованиям:

- 1) наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций;
- 2) наличие удобной офисной мебели;
- 3) оснащение рабочих мест работников достаточным количеством компьютерной и организационной техники, а также канцелярскими принадлежностями;
- 4) возможность доступа к справочным поисковым системам.

42. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления документов.

43. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан. Места ожидания оборудуются стульями, столами с наличием в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

44. Требования к местам проведения личного приема заявителей:

- 1) прием заявителей должностными лицами Управления осуществляется в специально отведенном или приспособленном для этого помещении;
- 2) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, бумагой формата А4 и канцелярскими принадлежностями, должно иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

45. Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде, а также на Портале государственных и муниципальных услуг Свердловской области и официальном сайте Управления.

Оформление визуальной и текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями.

Показатели доступности и качества государственной услуги

46. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- 1) соотношение одобренных обращений к общему количеству поступивших;
- 2) количество жалоб, поступивших в орган, ответственный за предоставление государственной услуги, на организацию приема заявителей;
- 3) количество удовлетворенных судами исков, поданных в отношении органов и организаций, предоставляющих государственную услугу, в части вопросов, касающихся неправомερных действий, в связи с принятыми решениями об отказах в предоставлении государственной услуги;
- 4) соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- 5) количество поступивших жалоб в адрес должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;
- 6) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
- 7) возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 8) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

47. Пользователь государственной услуги на стадии рассмотрения его запроса Управлением имеет право:

- 1) представлять дополнительные материалы и документы по рассматриваемому обращению;
- 2) получать уведомление о направлении обращения в органы и организации, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- 3) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- 5) осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

48. Должностные лица Управления обеспечивают: 1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запросов заявителей государственной услуги;

2) получение необходимых для рассмотрения письменных запросов заявителей государственной услуги документов и материалов в других органах и организациях и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

49. В процессе предоставления государственной услуги пользователь вправе обращаться в Управление по мере необходимости, в том числе за получением информации о ходе предоставления государственной услуги, лично, по почте, через ГБУ СО «Многофункциональный центр» (далее — МФЦ) либо с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области, универсальной электронной карты и других средств информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, установленных действующим законодательством, в форме электронных документов.

50. Параметрами полноты и качества ответа на запрос являются:

- 1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;
- 2) четкость, логичность и простота изложения;
- 3) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращения общепринятых правил, правил и стандартов делопроизводства.

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

51. При исполнении данного Регламента часть функций может исполняться с участием МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключаемым с МФЦ в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

52. Обеспечение возможности получения заявителем государственной услуги информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Управления и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

53. Обеспечение при направлении заявителем государственной услуги запроса в форме электронного сообщения предоставления заявителю государственной услуги сообщения, подтверждающего поступления запроса в Управление.

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

Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

54. Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры Управления:

- 1) регистрация запросов и передача их на исполнение;
 - 2) анализ тематики поступивших запросов;
 - 3) направление запросов на исполнение в организации по принадлежности;
 - 4) подготовка и направление ответов гражданам.
55. Органы и организации, непосредственно исполняющие запросы, получаемые от Управления или непосредственно от граждан Российской Федерации, осуществляют следующие административные процедуры:
- 1) регистрация запросов и передача их на исполнение;
 - 2) поиск архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
 - 3) оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий;
 - 4) подготовка ответа заявителю и отправка архивных справок, архивных выписок, архивных копий.

56. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приведена в приложении № 2 к Регламенту.

Регистрация запросов и передача их на исполнение

57. Основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги является поступление запроса пользователя в Управление, лично, по почте, через МФЦ либо с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области, универсальной электронной карты и других средств информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, установленных действующим законодательством, в форме электронных документов.

58. Поступившие в Управление письменные запросы из Росархива, от пользователей, регистрируются в делопроизводственной службе и с резолюцией начальника Управления передаются для исполнения в профильные органы и организации в течение 3 дней со дня поступления.

59. Депутатские запросы, обращения комиссий и комитетов Законодательного Собрания Свердловской области, иных органов государственной власти рассматриваются начальником Управления в день поступления.

60. При поступлении Интернет - обращения (запроса) пользователя с указанием электронной почты и/или почтового адреса, ему направляется уведомление о принятии запроса к рассмотрению.

61. В зависимости от содержания Интернет - запроса от пользователей он распечатывается для дальнейшей работы или ответ дается сразу.

62. Результатом выполнения административной процедуры является передача запроса пользователя в профильное структурное подразделение Управления. 63. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Анализ тематики поступивших запросов

64. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса в профильное структурное подразделение Управления.

65. Работники органов и организаций осуществляют анализ тематики запросов с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в учреждении научно-справочного аппарата и информационного материала. При этом определяется:

- 1) степень полноты информации, содержащейся в запросе, необходимой для его исполнения;
- 2) место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- 3) место нахождения, адрес конкретной организации, куда следует направить запрос по принадлежности для непосредственного исполнения.

66. Результатом выполнения административной процедуры является определение:

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

67. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Направление запросов на исполнение в организации по принадлежности

68. Основанием для начала административной процедуры является определение местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

69. По итогам анализа тематики поступивших запросов, в течение 7 дней со дня регистрации профильные органы и организации направляют запросы или их копии со своим письмом по принадлежности:

- 1) в органы государственной власти;
- 2) в муниципальные архивы;
- 3) в архивы организаций;
- 4) в другие органы и организации, имеющие на хранении документы, необходимые для исполнения запросов.

70. В случае если запрос требует исполнения несколькими организациями, профильные органы и организации направляют в соответствующие организации копии запроса, анкеты со своим письмом.

71. Результатом административной процедуры является направление соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в областные государственные архивы, органы государственной власти, уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области архивного дела, иные органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

72. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Подготовка ответа заявителю и отправка архивных справок, архивных выписок и архивных копий

73. Основанием для начала административной процедуры является направление запроса пользователя на исполнение по принадлежности в областные государственные архивы, органы государственной власти, уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области архивного дела, иные органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

74. Организации, исполняющие полученные от Управления или непосредственно из-за рубежа запросы, осуществляют в установленном порядке регистрацию запросов, передачу их на исполнение, поиск архивных документов, необходимых для исполнения запросов. По результатам организации готовят архивные справки, архивные выписки или архивные копии. Срок исполнения запросов 30 дней со дня их регистрации:

- 1) текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов;
- 2) 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 расхождение, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов, или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»);
- 3) сведения о работе, учебе в нескольких организациях, учебных заведениях включаются в одну архивную справку;
- 4) 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»);

5) в тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка;

6) после текста 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 номера листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта события;

7) в архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены печатной организацией;

8) архивные справки должны оформляться на бланке организации. Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются;

9) архивная справка подписывается руководителем организации, заверяется печатью организации, на ней проставляется номер и дата составления;

10) 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;

11) 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.;

12) 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;

13) аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяется подписью руководителя организации или уполномоченного должностного лица и печатью организации;

14) на обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются. Архивная копия заверяется подписью руководителя и печатью организации.

75. При отсутствии документов, необходимых для исполнения запроса, в течение 30 дней составляется отрицательный ответ на бланке организации. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать истребуемый документ или справку. При необходимости, ответ заверяется печатью организации.

76. Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в организации архивных документов (непрофильные запросы), в течение 5 дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, муниципальные архивы, в иные организации Свердловской области, где могут храниться необходимые документы. 77. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии оформляются на государственном языке Российской Федерации.

78. Архивная справка, архивная выписка и архивная копия в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего 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.

79. Результатом административной процедуры является направление ответа пользователю. Рассмотрение запроса пользователя считается законченным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

80. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства Управления.

Раздел IV. Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений

81. Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений по рассмотрению обращений (запросов) пользователей в Управлении определены «Регламентом Управления архивами Свердловской области».

82. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений осуществляется должностными лицами Управления, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

83. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений Регламента.

84. Управление осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги государственными архивами.

85. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной 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 Управления и государственных архивов.

86. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

87. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления) и

(Окончание на XXX стр.).