

Утвержден
постановлением администрации
муниципального образования
«Городской округ город Астрахань»
от 24.11.2025 № 257

Административный регламент
муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской
архив» предоставления услуги «Организация исполнения запросов на
получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с
социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение,
а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством
Российской Федерации»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской архив» (далее - административный регламент) предоставления услуги «Организация исполнения запросов на получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации» (далее – услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур (действий) предоставления услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Предоставление услуги включает в себя исполнение запросов социально-правового характера, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Круг заявителей.

Заявителями на получение услуги являются физические и юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся с запросом о предоставлении услуги, выраженным в письменной или электронной форме (далее - заявитель).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - представитель).



Требование предоставления заявителю услуги в соответствии с вариантом предоставления услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

Услуга должна быть предоставлена заявителю в соответствии с вариантом предоставления услуги (далее - вариант), соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель.

Вариант, в соответствии с которым заявителю будет предоставлена услуга, определяется в соответствии с настоящим административным регламентом, исходя из признаков заявителя и показателей таких признаков (перечень признаков заявителя), а также комбинации значений признаков, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления услуги, приведен в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги:

1.4.1. Информация о местонахождении и графике работы, телефонах муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской архив» (далее - архив):

почтовый адрес: 414006, г. Астрахань, ул. Дзержинского/К.Маркса, 1/13, кабинет № 36;

телефоны для справок: (8512) 27-14-24; (8512) 27-14-26; адрес электронной почты: astarhiv@mail.ru.

График работы архива:

понедельник - пятница с 8.30 - 17.30;

выходные дни - суббота и воскресенье;

перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Последняя пятница каждого месяца - санитарный день.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня после перерыва на обед сокращается на 1 час.

График личного приема директора архива по средам с 14.00 до 17.30.

1.4.2. Адреса официальных сайтов:

Адрес официального сайта администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань»: <http://www.astrgorod.ru>.

Адрес интернет-страницы архива на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» <https://www.astrgorod.ru/content/mku-g-astrahani-astrahanskiy-gorodskoy-arhiv>.

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>.

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

1.5.1. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги

осуществляется сотрудниками архива, ответственными за предоставление услуги.

1.5.2. Сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы архива;
- о справочных телефонах архива;
- о почтовом адресе архива;
- об адресе электронной почты архива;
- о возможности получения услуги в электронной форме через региональный и единый порталы, об адресах единого портала и регионального портала;
- о порядке получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием регионального портала, единого портала;
- порядке, форме и месте размещения указанной в настоящем подпункте информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- правомерность предоставления услуги;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Время ожидания в очереди для получения информации о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут.

1.6. Информирование заявителей осуществляется в форме: непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудником архива, ответственным за предоставление услуги по направлениям, предусмотренным пунктом 1.5 административного регламента;

взаимодействия сотрудника архива, ответственного за предоставление услуги, с заявителями по почте, электронной почте;

информационных материалов, которые размещаются на интернет-странице архива на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» <https://www.astrgorod.ru/content/mku-g-astrahani-astrahanskiy-gorodskoy-arhiv>, на региональном портале <http://gosuslugi.astrobl.ru>, на едином портале <http://www.gosuslugi.ru>;

информационных стендов, размещенных в помещениях архива.

1.7. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников архива,

ответственных за предоставление услуги с заявителями:

при ответе на телефонные звонки сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор при поступлении звонка на другой аппарат;

при личном обращении заявителей сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги должен представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, по вопросам предоставления информации о предоставлении услуги дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника архива, ответственного за предоставление услуги, исполнившего ответ на обращение.

1.8. На информационных стендах, размещаемых в помещениях архива, на интернет-странице архива на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань», на едином и региональном порталах размещается следующая информация:

текст настоящего административного регламента;

образец заявления о предоставлении услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением услуги;

адреса, номера телефонов и факса, график работы архива, адреса регионального и единого порталов;

исчерпывающий перечень документов, которые заявитель самостоятельно представляет для получения услуги;

перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, и в предоставлении услуги;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) архива, должностного лица;

необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются

информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом основные моменты и наиболее важные места выделены.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги.

Услуга «Организация исполнения запросов на получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации».

2.2. Наименование организации, предоставляющей услугу.

Услугу предоставляет архив.

Ответственными за предоставление услуги являются сотрудники архива, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры согласно административному регламенту.

При предоставлении услуги сотрудники архива, ответственные за предоставление услуги не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

2.3.1. Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю:

- архивной справки;
- архивной выписки;
- архивной копии;

информационного письма (о наличии (отсутствии) в архиве архивных документов по теме запроса или сведения об их местонахождении, или о пересылке запроса по принадлежности в соответствующую организацию);

мотивированный отказ в предоставлении услуги.

2.3.2. Архивная справка оформляется на бланке архива и содержит название: «Архивная справка» и информацию по теме запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена. В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы архива по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка.

2.3.3. Архивная выписка оформляется на бланке архива с обозначением названия: «Архивная выписка» и дословно воспроизводит часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения.

2.3.4. Архивная копия дословно воспроизводит текст архивного документа или его изображение, с указанием архивного шифра.

2.3.5. Информационное письмо оформляется на бланке архива и содержит ответ о наличии (отсутствии) в архиве архивных документов по теме запроса или сведения об их местонахождении, или о пересылке запроса по принадлежности в соответствующую организацию.

2.3.6. Мотивированный отказ в предоставлении услуги оформляется на бланке архива и содержит сведения об основаниях отказа, предусмотренные подпунктом 2.9.2 пункта 2.9 административного регламента.

2.4. Срок предоставления услуги и выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги:

Срок предоставления услуги составляет не более 30 дней со дня регистрации запроса, в том числе срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги - 2 дня.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги.

Перечень нормативных и иных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов, первоначального источника их официального опубликования), размещен на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань», а также в федеральной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

Архив обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань».

2.6. Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их представления.

2.6.1. Для получения услуги заявитель предоставляет запрос о предоставлении услуги по форме, приведенной в приложении 2 к настоящему административному регламенту, в котором указывается:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) - для физических лиц;
- наименование юридического лица - для юридических лиц;
- почтовый и (или) электронный адреса заявителя;
- тема запроса.

2.6.2. В случае, если запрос содержит сведения в отношении третьих лиц, заявитель (представитель) представляет документы, подтверждающие

полномочия заявителя (представителя) выступать от имени третьих лиц, в отношении которых сделан запрос.

Заявитель вправе по собственной инициативе представить иные документы и сведения, в том числе о трудовой деятельности.

2.6.3. По выбору заявителя запрос о предоставлении услуги и документы, указанные в подпункте 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, представляются в архив посредством личного обращения заявителя при посещении либо направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (далее - в электронной форме) посредством регионального или единого портала или иным способом, позволяющим передать в электронной форме запрос и документы.

Факт подтверждения направления запроса и документов, указанных в подпункте 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, по почте лежит на заявителе.

В случае направления запроса и документов, указанных в подпункте 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, в электронной форме, в том числе через региональные либо единые порталы:

запрос должен быть заполнен в электронной форме, согласно представленным на региональном портале либо едином портале формам, и подписан усиленной квалифицированной электронной подписью. Допускается использование простой электронной подписи при обращении посредством единого портала или регионального портала;

документы, указанные в абзаце первом подпункта 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью;

иные документы, указанные в абзаце втором подпункта 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, подписываются простой электронной подписью. Допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

В ходе личного приема установление личности заявителя осуществляется посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих муниципальные услуги, многофункциональных центрах с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».

2.6.4. Документы, являющиеся результатом предоставления услуги, указанные в подпункте 2.3.1 пункта 2.3 административного регламента, в случае

личного обращения гражданина или его доверенного лица в архив выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу - при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа и доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.6.5. Документы, прилагаемые заявителем к запросу, представляемые в электронной форме, направляются в следующих форматах:

1) xml – для документов, в отношении которых утверждены формы и требования по формированию электронных документов в виде файлов в формате xml;

2) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающим формулы;

3) pdf, jpg, jpeg, png, bmp, tiff – для документов с текстовым содержанием, в том числе включающих формулы и (или) графические изображения, а также документов с графическим содержанием;

4) zip, rar – для сжатых документов в один файл;

5) sig – для открепленной УКЭП.

В случае если оригиналы документов, прилагаемых к запросу, выданы и подписаны органом государственной власти или органом местного самоуправления на бумажном носителе, допускается формирование таких документов, представляемых в электронной форме, путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 - 500 dpi (масштаб 1:1) и всех аутентичных признаков подлинности (графической подписи лица, печати, углового штампа бланка), с использованием следующих режимов:

1) «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и(или) цветного текста);

2) «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

3) «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста).

Количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

Документы, прилагаемые заявителем к запросу, представляемые в электронной форме, должны обеспечивать возможность идентифицировать документ и количество листов в документе.

Регистрация направленного заявителем запроса о предоставлении услуги в архив осуществляется не позднее 1 (одного) рабочего дня, следующего за днем его поступления.

В случае направления заявителем запроса о предоставлении услуги вне рабочего времени архива либо в выходной, нерабочий праздничный день, днем получения запроса считается 1 (первый) рабочий день, следующий за днем его направления.

2.7. Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

2.7.1. Документы и сведения, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, отсутствуют.

2.7.2. Архив не вправе 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 услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

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

Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления услуги в следующих случаях:

несоблюдение установленных условий признания действительности, усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае обращения за предоставлением государственной услуги в электронной форме);

отсутствие документов, подтверждающие полномочия заявителя (представителя) выступать от имени третьих лиц, в отношении которых сделан запрос (в случае, если не истек срок ограничения, установленный частью 3

статьи 25 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»);

отсутствие в запросе наименования юридического лица (для граждан – фамилии, имени), почтового (электронного) адреса заявителя, указания темы (содержания) запроса.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не препятствует повторному обращению заявителя за предоставлением услуги.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.

2.9.1. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.9.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

если запрос не поддается прочтению;

если ответ по существу указанной в запросе темы (вопроса) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (указанная информация может быть предоставлена только при наличии у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию);

если запрос касается темы (вопроса), в отношении которой пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;

если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц архива, а также членов их семей.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги, не предусмотрены.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной оплаты, взимаемой за предоставление услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о методике расчета такой оплаты.

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

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

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги не должно превышать 15 минут.

Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги - не более 15 минут.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Центральный вход в здание архива должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об архиве:

наименование архива;

местонахождение и его юридический адрес;

режим работы;

график приема;

номера телефонов для справок.

Информационная вывеска размещается рядом с входом так, чтобы её видели заявители.

Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и быть оснащено:

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

средствами оказания первой медицинской помощи;

туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания для заявителей оборудуется стульями, скамьями, столом для приема граждан с ограниченными возможностями здоровья (инвалидов-колясочников), информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важной информации полужирным шрифтом.

Кабинет приема заявителей оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, наименования отдела, графика приема заявителей.

Места для заполнения заявлений оборудуются столами, стульями, бланками заявлений, письменными принадлежностями, информационными демосистемами, содержащими образцы заполнения запросов, перечень архивных фондов, хранящихся в архиве, иную справочную информацию.

Рабочее место лица, ответственного за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером, оснащенного базой данных для регистрации запросов и информационными базами данных, МФУ, телефонным аппаратом.

Сотрудник архива, ответственный за прием и выдачу документов, должен носить бейджик с указанием: своей должности, фамилии, имени, отчества



(последнее – при наличии).

В период с октября по май в местах ожидания размещаются специальные вешалки для одежды.

При предоставлении услуги обеспечиваются условия доступности здания и помещения для граждан с ограниченными возможностями здоровья в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.15. Показатели доступности и качества услуги.

2.15.1. Основными показателями доступности предоставления услуги являются:

наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления услуги в информационно-телекоммуникационных сетях;

возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении услуги с помощью единого и регионального порталов;

возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.15.2. Основными показателями качества предоставления услуги являются:

своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим административным регламентом;

минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления услуги;

отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) архива, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

2.16. Иные требования, учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.16.1. Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

подачи документов, указанных в подпунктах 2.6.1, 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, в электронной форме, в том числе через региональный и единый порталы в порядке, установленном подпунктом 2.6.3 пункта 2.6 административного регламента;

возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении услуги;

получения заявителем уведомления о результате услуги, предусмотренного подпунктом 2.3.1 пункта 2.3 административного регламента.

2.16.2. При предоставлении услуг в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

2.16.3. Виды электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной и государственной услуги, в том числе с учетом права заявителя - физического лица использовать простую электронную подпись, определяются Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Профилирование заявителя.

Перечень вариантов предоставления услуги.

Предоставление услуги включает в себя следующие варианты:

- организация исполнения запросов на получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- исправление опечаток и ошибок в документах (архивных справках, архивных выписках) допущенных сотрудниками архива, выданных в результате предоставления услуги;

- выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги (архивной справки, архивной выписки).

3.2. Вариант предоставления услуги «Организация исполнения запросов на получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с

социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации».

3.3. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием, регистрация поступившего запроса и документов, рассмотрение директором архива и передача на исполнение сотруднику архива, ответственному за предоставление услуги;

рассмотрение запроса и документов, подготовка ответа на него, подписание ответа директором архива;

выдача (направление) ответа заявителю.

3.4. Прием, регистрация поступившего запроса и документов, рассмотрение директором архива и передача на исполнение сотруднику архива, ответственному за предоставление услуги.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в архив запроса, указанного в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов.

При личном приеме заявителя сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает запрос, выполняя при этом следующие действия:

- принимает и регистрирует запрос в электронной базе данных;
- переносит запрос на бумажный носитель;
- передает зарегистрированный запрос директору архива для рассмотрения и подписания;
- после рассмотрения директором архива передает зарегистрированный запрос сотруднику архива, ответственному за предоставление услуги.

При поступлении запроса по почте, сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает запрос, выполняя при этом следующие действия:

- вскрывает конверт и регистрирует запрос в электронной базе данных;
- проверяет полноту приложенных к запросу документов и передает зарегистрированный запрос директору архива для рассмотрения;
- после рассмотрения директором архива передает зарегистрированный запрос сотруднику архива, ответственному за предоставление услуги для исполнения.

В случае отсутствия в письме приложений, указанных в запросе, сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов, составляет акт об отсутствии приложений к запросу.

При поступлении запроса по электронной почте, сотрудник архива, ответственный за прием документов, поступивших по электронной почте, принимает запрос и направляет его сотруднику архива, ответственному за прием и регистрацию документов для осуществления дальнейших действий, связанных с регистрацией запроса, передачи запроса и приложенных документов директору архива для рассмотрения.

При поступлении запроса через единый или региональный порталы, сотрудник архива, ответственный за прием документов, поступивших посредством единого или регионального порталов, принимает запрос, выполняя при этом следующие действия:

- проверяет действительность усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписан запрос, полноту приложенных к запросу документов, распечатывает запрос и обеспечивает регистрацию запроса в электронной базе данных;
- направляет в электронной форме заявителю уведомление о получении запроса с указанием даты и регистрационного номера запроса;
- передает зарегистрированный запрос директору архива с отметкой о действительности усиленной квалифицированной электронной подписи для рассмотрения;
- после рассмотрения директором архива передает зарегистрированный запрос сотруднику архива, ответственному за предоставление услуги для исполнения.

В день поступления регистрируются запросы и документы, поступившие до 16 ч. 00 мин. Запросы, поступившие позже указанного времени, регистрируются на следующий рабочий день.

Результатом исполнения данной административной процедуры является передача зарегистрированного запроса и приложенных к нему документов сотруднику архива, ответственному за предоставление услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 2 дня.

В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.8 административного регламента, сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов, возвращает запрос и документы заявителю, устно уведомляет заявителя о наличии выявленных обстоятельств, препятствующих приему запроса, и предлагает принять меры по устранению данных обстоятельств (при личном приеме заявителя).

По требованию заявителя, предоставившего запрос на личном приеме, а также в случаях получения запроса по почте, электронной почте, сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов, готовит уведомление об отказе в приеме запроса и документов с указанием причин отказа по форме согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту. Подписанное директором архива либо лицом, исполняющим его



обязанности, уведомление об отказе в приеме документов в течение 2 рабочих дней с даты поступления запроса направляется заявителю с приложением документов.

При поступлении запроса через единый или региональный порталы уведомление об отказе в приеме документов направляется заявителю в течение 2 рабочих дней с момента поступления запроса в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

3.5. Рассмотрение запроса и документов, подготовка ответа на него, подписание ответа директором архива.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является поступление запроса заявителя лицу, ответственному за предоставление услуги.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги.

При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в подпункте 2.9.2 пункта 2.9 административного регламента, сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги, готовит мотивированный отказ в предоставлении услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в подпункте 2.9.2 пункта 2.9 административного регламента, при наличии в архиве архивных документов, соответствующих тематике запроса, лицо, сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги, готовит архивную справку, архивную выписку, архивную копию по тематике запроса либо информационное письмо об отсутствии в просмотренных архивных документах запрашиваемой информации.

На запрос, не относящийся к составу хранящихся в архиве архивных документов, в течение трех дней со дня регистрации запроса лицо, сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги, готовит письмо об отсутствии документов на хранении либо о переадресации запроса по принадлежности в соответствующую организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением заявителя информационным письмом способом, указанным в запросе.

Результатом исполнения данной административной процедуры является подписание директором архива:

- архивной справки,
- архивной выписки,
- архивной копии,
- информационного письма,
- мотивированного отказа в предоставлении услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 26 дней.

3.6. Выдача (направление) ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является получение лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, ответа заявителю, подписанного директором архива.

Ответственным исполнителем данного административного действия является сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует в базе данных сведения об ответе, содержащем результат рассмотрения запроса (архивной справки, архивной выписки, архивной копии, информационного письма, мотивированного отказа в предоставлении услуги).

Зарегистрированный ответ предоставляется (направляется) заявителю способом, указанным в запросе.

На запрос, полученный через региональный или единый порталы, сотрудник архива, ответственный за прием документов, поступивших по электронным каналам связи, направляет заявителю уведомление об исполнении запроса.

В случае направления ответа заявителю в форме электронного документа, по просьбе заявителя, ему может быть выдан (направлен) экземпляр ответа на бумажном носителе на личном приеме или посредством почтовой связи.

Архивная справка, архивная выписка и архивная копия, информационное письмо в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в архив выдаются ему при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу - при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа доверенности, оформленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Получатель архивной справки, архивной выписки и архивной копии расписывается на их копиях или на обороте сопроводительного (информационного) письма к ним, указывая дату их получения.

Результатом исполнения административного действия является выдача (направление) заявителю ответа или мотивированного отказа в предоставлении услуги.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 2 дня.

3.7. Вариант предоставления услуги «Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах».

3.7.1. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок, допущенных сотрудником архива в выданных в результате предоставления услуги документах (архивная выписка, архивная справка), в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок.

В случае выявления опечаток и ошибок заявитель вправе обратиться в архив с заявлением об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах в соответствии с

приложением 4 (далее - заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок) настоящего административного регламента и приложением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента.

Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах осуществляется в следующем порядке:

- заявитель при обнаружении опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги, обращается лично в архив с заявлением о необходимости исправления опечаток и ошибок, в котором содержится указание на их описание;

- архив при получении заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривает необходимость внесения соответствующих изменений в документы, являющиеся результатом предоставления услуги;

- архив обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок.

Общий срок исполнения данной процедуры не более 7 дней.

3.7.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок:

а) несоответствие заявителя кругу лиц, указанных в пункте 1.3 настоящего административного регламента;

б) отсутствие факта допущения опечаток и ошибок в документе, выданном по результатам предоставления услуги.

3.8. Вариант предоставления услуги «Выдача дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги» (архивной справки, архивной выписки).

3.8.1. Порядок выдачи дубликата документа (архивная справка, архивная выписка), выданного по результатам предоставления услуги.

Заявитель вправе обратиться в архив с заявлением о выдаче дубликата предоставления услуги (далее - заявление о выдаче дубликата) по форме согласно приложению 5 настоящего административного регламента в порядке, установленном пунктом 2.6 настоящего административного регламента.

В случае отсутствия оснований для отказа в выдаче дубликата, установленных абзацем шестым подпункта 3.8.1 пункта 3.8 настоящего административного регламента, архив выдает дубликат с тем же регистрационным номером и указанием того же срока действия, которые были указаны в ранее выданном документе. В случае если ранее заявителю была выдан документ в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица, то в качестве дубликата заявителю повторно представляется указанный

документ.

Дубликат либо решение об отказе в выдаче дубликата по форме согласно приложению 6 настоящего административного регламента направляется заявителю способом, указанным заявителем в заявлении о выдаче дубликата, в течение пяти рабочих дней с даты поступления заявления о выдаче дубликата.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче дубликата: несоответствие заявителя кругу лиц, указанных в пункте 1.3 настоящего административного регламента.

3.8.2. Порядок оставления заявления о выдаче дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги без рассмотрения.

Заявитель вправе обратиться в архив с заявлением об оставлении заявления о выдаче дубликата без рассмотрения по форме согласно приложению 7 к настоящему административному регламенту в порядке, установленном пунктом 2.6 настоящего административного регламента, не позднее рабочего дня, предшествующего дню окончания срока предоставления услуги.

На основании поступившего заявления об оставлении заявления о выдаче дубликата без рассмотрения архив принимает решение об оставлении заявления о выдаче дубликата без рассмотрения.

Решение об оставлении заявления о выдаче дубликата без рассмотрения направляется заявителю по форме, приведенной в приложении 8 настоящего административного регламента, способом, указанным заявителем в заявлении об оставлении заявления о выдаче дубликата без рассмотрения, не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления об оставлении заявления о выдаче дубликата без рассмотрения.

Оставление заявления о выдаче дубликата без рассмотрения не препятствует повторному обращению заявителя в архив за предоставлением услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения запросов заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих запросов, хода и результатов работы с запросами заявителей.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении услуги, и



принятием решений осуществляется заместителем директора, курирующим архивный отдел.

4.3. Сотрудники архива, осуществляющие предоставление услуги, несут персональную ответственность за выполнение нижеследующих административных процедур (действий) в сроки, установленные законодательством и настоящим административным регламентом:

за прием и регистрацию запроса ответственность несет сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов;

за рассмотрение, исполнение запроса и подготовку ответа ответственность несет сотрудник архива, ответственный за предоставление услуги;

за предоставление (направление) заявителю ответа ответственность несет сотрудник архива, ответственный за прием и регистрацию документов.

Персональная ответственность сотрудников архива, ответственных за предоставление услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется директором архива и 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 (бездействия) сотрудников архива.

4.3.1. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления, приказами и локальными актами архива.

4.5. В целях контроля за представлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники архива обязаны предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов заявители направляют в архив предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые

подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействий) сотрудников архива

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) архива и (или) его сотрудников при предоставлении услуги.

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) архива и (или) его сотрудников при предоставлении услуги (далее - жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием единого и регионального порталов.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками архива, ответственными за рассмотрение жалобы;

путем взаимодействия сотрудников архива, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань», на региональном портале, на едином портале;

посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении архива.

5.3. Предмет жалобы.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

муниципальными правовыми актами;

затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

отказ архива, его руководителя в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах (архивных справках, архивных выписках) либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

приостановление предоставления 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Муниципальные органы и должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб.

Жалоба на действия (бездействие) сотрудников архива рассматривается директором архива.

В случае если обжалуется решение директора архива, жалоба подается в администрацию муниципального образования «Городской округ город Астрахань» (далее - администрация).

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба на решения и действия (бездействия) архива, сотрудника архива может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта архива (при наличии), единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.2. Почтовый адрес учреждения: 414006, г. Астрахань, ул. Дзержинского/К. Маркса, 1/13; адрес электронной почты: astarhiv@mail.ru.

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>; адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>; интернет-приемная на официальном сайте

администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» <http://www.astrgorod.ru>.

5.5.3. Жалоба должна содержать:

наименование архива, фамилию, имя, отчество сотрудника архива, решение и действие (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства, если заявитель - физическое лицо, либо наименование, сведения о месте нахождения, если заявитель - юридическое лицо, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) архива, сотрудника архива;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) архива, сотрудника архива. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.4. 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:

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

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);

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.

5.5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется архивом в месте приема документов для предоставления услуги.

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы архива, указанным в подпункте 1.4.1 пункта 1.4 административного регламента.

5.5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

электронной почты архива по адресу: astarhiv@mail.ru;

официального сайта администрации муниципального образования «Городской округ город Астрахань» в сети Интернет;

портала 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 - система досудебного обжалования) с использованием сети Интернет (при использовании архивом системы досудебного обжалования).

5.5.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.5.4 пункта 5.5 административного 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.

5.5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалоб.

Жалоба, поступившая в архив, администрацию муниципального образования «Городской округ город Астрахань», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа архива, сотрудника архива в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы архив, администрация принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по

выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется (выдается) заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе: на бумажном носителе по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении) или в электронном виде в формате электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо выдается заявителю лично, в зависимости от способа, указанного заявителем в жалобе.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование архива, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о сотруднике архива, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых архивом, администрацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы сотрудником архива.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Решение по результатам рассмотрения жалобы может быть обжаловано заявителем у вышестоящего должностного лица или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявителя имеют право представлять в архив, администрацию дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Архив или сотрудник архива, администрация по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 рабочих дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и

рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.11. Архив, администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

доводы, указанные в жалобе, не нашли своего подтверждения.

5.12. Архив, администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу сотрудника архива, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Архив, администрация сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.13. В случае если жалоба подана заявителем в архив, администрацию и в их компетенцию не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации архив, администрация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрении органе.

Приложение 1
к административному регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив»
предоставления услуги «Организация исполнения
запросов на получение архивных справок,
архивных выписок, архивных копий, связанных с
социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение,
а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской
Федерации»

Перечень общих признаков, по которым объединяются категории заявителей

Физические и юридические лица либо их уполномоченные представители.

Комбинации признаков заявителей, каждая из которых соответствует одному варианту предоставления услуги:

1. Физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся за получением архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций.
2. Физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в уполномоченный орган за исправлением допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.
3. Физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся за выдачей дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги.



Приложение 2
к административному регламенту муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской архив» предоставления услуги «Организация исполнения запросов на получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации»

сведения о заявителе
(для физических лиц – Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес, контактный телефон, электронный адрес (при наличии);
для юридических лиц – название организации, юридический и почтовый адреса, контактный телефон, адрес электронной почты)

Директору муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской архив»

фамилия, имя, отчество

Запрос

Прошу предоставить архивную справку (архивную выписку, архивную копию) о:


(тема, вопрос, событие, факт, хронологические рамки запрашиваемой информации: о стаже работы и заработной плате указываются: фамилия, имя, отчество (последнее-при наличии) на момент работы в организации, полное название, место нахождения, ведомственная подчиненность организации, структурное подразделение, занимаемая должность, период работы; об опекунстве, смене фамилии, признании несовершеннолетнего оставшимся без попечения родителей указываются: дата, номер (при наличии) запрашиваемого документа, содержащего запрашиваемую информацию, наименование органа, издавшего распорядительный акт (при отсутствии точных сведений о дате и номере указать хронологию его издания в пределах одного года); о награждении муниципальными или ведомственными наградами указываются: фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) на момент награждения, название награды, дата награждения, решением какого органа (организации) произведено награждение, место работы в период награждения (название организации, представившей к награде, ее ведомственная подчиненность)

Прилагаемые документы: (перечислить)

Ответ прошу выдать (направить)

_____ (указать: нарочно, посредством почтовой или в электронном виде)

Подпись заявителя _____



Приложение 3
к административному регламенту муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской архив» предоставления услуги «Организация исполнения запросов на получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации»

Адресат (фамилия, имя, отчество, место жительства – для физических лиц;
наименование, место нахождения – для юридических лиц)

**Уведомление
об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

По результатам рассмотрения запроса о предоставлении архивной справки (архивной выписки, архивной копии)

(Ф.И.О. физического лица, наименование юридического лица – заявителя, дата получения запроса)
принято решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги «Организация исполнения запросов на получение архивных справок, архивных выписок, архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации» в связи с:

(указываются основания отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги)
Дополнительно информируем о возможности повторного обращения в муниципальное казенное учреждение г. Астрахани «Астраханский городской архив» с запросом о предоставлении услуги после устранения указанных нарушений.

Настоящее решение может быть обжаловано в досудебном порядке путем направления жалобы в муниципальное казенное учреждение г. Астрахани «Астраханский городской архив», а также в судебном порядке.

Директор

_____ *подпись*

_____ *расшифровка подписи*



Приложение 4
к административному регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив»
предоставления услуги «Организация исполнения
запросов на получение архивных справок,
архивных выписок, архивных копий, связанных с
социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение,
а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской
Федерации»

**Форма заявления об исправлении допущенных
опечаток и (или) ошибок в выданных в результате
предоставления услуги документах**

Директору МКУ г. Астрахани «АГА»

_____ (фамилия и инициалы директора)

от кого: _____

_____ (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии),
данные документа, удостоверяющего личность,
контактный телефон, адрес электронной почты,
адрес регистрации, адрес фактического проживания)

_____ (данные представителя заявителя)

**ЗАЯВЛЕНИЕ
об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в
результате предоставления услуги документах (архивных справках,
архивных выписках)**

Прошу исправить опечатку и (или) ошибку в

_____ .
указываются реквизиты и название документа (архивная справка, архивная выписка), выданного архивом в результате
предоставления услуги

Приложение (при наличии):

_____ .
прилагаются материалы, обосновывающие наличие опечатки и (или) ошибки

Подпись заявителя _____ Дата _____



Приложение 5
к административному регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив»
предоставления услуги «Организация исполнения
запросов на получение архивных справок,
архивных выписок, архивных копий, связанных с
социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение,
а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской
Федерации»

Директору МКУ г. Астрахани «АГА»

(фамилия и инициалы директора)

от кого:

(наименование и данные организации
для юридического лица / фамилия, имя,
отчество (при наличии) для физического лица)

(адрес места нахождения и адрес
электронной почты, контактный телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче дубликата (архивной справки, архивной выписки)

Прошу выдать дубликат

(указывается реквизиты и название документа (архивная справка, архивная
выписка), выданного архивом в результате предоставления услуги)

Подпись заявителя _____

Дата _____



Приложение 6
к административному регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив»
предоставления услуги «Организация исполнения
запросов на получение архивных справок,
архивных выписок, архивных копий, связанных с
социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение,
а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской
Федерации»

**Форма решения об отказе в выдаче дубликата
(архивной справки, архивной выписки)**

Кому: _____

Адрес: _____

Контактные данные: _____

**Решение об отказе в выдаче дубликата
(архивной справки, архивной выписки)**

По результатам рассмотрения заявления от _____ № _____
(Заявитель _____) принято решение об отказе в выдаче дубликата
(архивной справки, архивной выписки) по следующим основаниям:

Дополнительно информируем: _____.

Вы вправе повторно обратиться в архив с заявлением после устранения
указанных нарушений.

Данный отказ может быть обжалован в досудебном порядке путем
направления жалобы в архив, а также в судебном порядке.

Директор

И.О. Фамилия



Приложение 7
к административному регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив»
предоставления услуги «Организация исполнения
запросов на получение архивных справок,
архивных выписок, архивных копий, связанных с
социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение,
а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской
Федерации»

ЗАЯВЛЕНИЕ
об оставлении заявления о выдаче
дубликата документа, выданного по результатам предоставления
услуги без рассмотрения

"__" _____ 20__ г.

Директору МКУ г. Астрахани «АГА»

(фамилия и инициалы директора)

от кого:

(фамилия, имя, отчество (при наличии) для
физического лица)

(адрес места нахождения и адрес
электронной почты)

Прошу оставить без рассмотрения

Приложение: _____

Номер телефона и адрес электронной почты для связи: _____

Результат рассмотрения настоящего заявления прошу:



направить в форме электронного документа в Личный кабинет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»/на региональном портале государственных и муниципальных услуг	
выдать на бумажном носителе при личном обращении в уполномоченный орган государственной власти, орган местного самоуправления	
направить на бумажном носителе на почтовый адрес:	
<i>Указывается один из перечисленных способов</i>	

(подпись)

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

*Нужное подчеркнуть.



Приложение 8
к административному регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив»
предоставления услуги «Организация исполнения
запросов на получение архивных справок,
архивных выписок, архивных копий, связанных с
социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение,
а также получение льгот и компенсаций в
соответствии с законодательством Российской
Федерации»

Кому: _____
Контактные данные: _____

РЕШЕНИЕ

**об оставлении заявления о выдаче дубликата документа (архивной
справки, архивной выписки), выданного по результатам предоставления
услуги без рассмотрения**

На основании Вашего заявления от _____ № _____
(дата и номер регистрации)
об оставлении заявления о выдаче дубликата

(наименование уполномоченного органа государственной власти, органа местного самоуправления)

принято решение об оставлении заявления о выдаче дубликата
от _____ № _____
(дата и номер регистрации)
без рассмотрения.

Директор _____
(подпись)

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

