

**Утвержден приказом
департамента
административных органов
Магаданской области
от 08 июля 2019 г. № 124**

**Административный регламент предоставления департаментом
административных органов Магаданской области государственной
услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов
государственной власти, местного самоуправления, организаций и
общественных объединений на основе документов Архивного фонда
Российской Федерации и других архивных документов»**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются правоотношения, возникающие между органами государственной власти, органами местного самоуправления, гражданами, организациями, общественными объединениями и департаментом административных органов Магаданской области (далее – Департамент), связанные с предоставлением государственной услуги по организации их информационного обеспечения ретроспективной информацией на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов.

2. Административный регламент предоставления Департаментом государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» (далее – Регламент) устанавливает стандарт и последовательность действий (административных процедур), определяет орган, уполномоченный на предоставление государственной услуги – Департамент, а также порядок взаимодействия с областным государственным казенным учреждением «Государственный архив Магаданской области» (далее – ОГКУ «ГАМО»), иными органами государственной власти, и местного самоуправления, гражданами и организациями (далее – органы и организации) при предоставлении государственной услуги.

Круг заявителей

3. Государственная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства;

организаций и общественных объединений; юридических и физических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, выступать от их имени (далее - заявители).

Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

4. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведения о ходе предоставления государственных услуг заявители могут получить:

- на информационных стендах Департамента;
- с использованием средств телефонной связи;
- на официальном сайте Департамента
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5. Справочная информация, включающая в себя место нахождения и график работы Департамента, его структурных подразделений, справочные телефоны архивного агентства Департамента, адреса официального сайта и электронной почты Департамента, а также архивных отделов администраций муниципальных образований Магаданской области размещается на его официальном сайте, в региональной информационной системе «Открытый регион», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационных стендах.

6. Информирование о порядке предоставления государственной услуги обеспечивается с учётом условий доступности для инвалидов информации о предоставляемой государственной услуге, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Предоставление государственной услуги инвалидам может осуществляться по месту их жительства в границах муниципального образования «город Магадан» на основании предварительного согласования с инвалидом (любым доступным способом, в том числе с допуском сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика) даты и времени посещения инвалида по месту его жительства с целью приёма документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и выдачи результата предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги по месту жительства инвалида состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения соответствуют форме личного обращения заявителя за получением государственной услуги и регламентированы пунктами 44-58 Регламента.

7. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников архивного агентства с заявителями:

1) При ответах на телефонные звонки (другие устные обращения) специалисты Департамента подробно и в вежливой (корректной) форме дают исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения запросов в отношении граждан. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

2) Если специалист, принявший звонок, не может ответить на вопрос, самостоятельно, то он сообщает заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8. При информировании по письменным обращениям по процедуре предоставления государственной услуги по информационному обеспечению заявителей ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 7 дней со дня регистрации обращения.

9. При информировании по электронной почте ответ направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 7 дней со дня поступления обращения.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

10. Государственная услуга «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов».

11. Организация информационного обеспечения заявителей включает в себя организацию исполнения поступающих в Департамент тематических запросов о предоставлении ретроспективной информации по определенной проблеме, теме, событию, факту.

Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

12. Предоставление государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений (далее – пользователи) на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» осуществляет департамент административных органов Магаданской области во взаимодействии с областным государственным казенным учреждением «Государственный

архив Магаданской области» и архивными отделами администраций муниципальных образований Магаданской области.

13. Непосредственное исполнение тематических запросов осуществляет ОГКУ «ГАМО».

Результат предоставления государственной услуги

14. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- предоставление имеющейся информации в форме информационных писем, при необходимости с приложением архивных справок, архивных выписок, архивных копий; тематические перечни, обзоры архивных документов; тематические подборки копий архивных документов; ответы об отсутствии запрашиваемых сведений; письменные уведомления заявителя о направлении запроса по принадлежности в соответствующий орган, организацию.

Информационные письма с приложением архивных справок, архивных выписок, архивных копий; тематические перечни, обзоры архивных документов; тематические подборки копий архивных документов включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, письменные уведомления заявителя о направлении запроса по принадлежности в соответствующий орган, организацию, высылаются по почте простыми письмами непосредственно в адреса заявителей.

При личном обращении в орган, организацию могут быть выданы заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Срок предоставления государственной услуги

15. Государственная услуга предоставляется в течение 30 дней с момента регистрации запроса специалистом, ответственным за прием и регистрацию поступающих документов.

При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию архивных документов по поступившему запросу срок рассмотрения может быть продлен руководителем либо уполномоченным им должностным лицом не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в органах и организациях архивных документов (непрофильные запросы), в течение семи дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в соответствующий орган или организацию, где могут храниться необходимые документы.

16. Срок исправления технических ошибок, допущенных при оказании государственной услуги, не должен превышать 3 рабочих дней с момента обнаружения ошибки или получения в письменной форме обращения об ошибке в изложенной информации.

Правовые основания для предоставления государственной услуги, предусматривающие перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

17. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги размещается на официальном сайте Департамента в информационной системе «Открытый регион», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

18. Для получения государственной услуги заявителю необходимо предоставить в Департамент, Магаданское областное государственное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МОГАУ «МФЦ», МФЦ) запрос, составленный в произвольной форме.

19. Запрос может быть направлен заявителем в Департамент посредством почтовой, телеграфной, факсимильной связи, по электронной почте, либо размещён на официальном сайте Департамента или подан через портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также при личном обращении.

Запрос также могут направить лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, выступать от их имени.

При поступлении запроса заявителя в электронном виде запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном для письменных запросов порядке.

20. Представленный запрос должен содержать информацию:

для юридических лиц - наименование организации, ее почтовый адрес и номер телефона, факса, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) исполнителя для направления ответа или уточнения содержания запроса;

для физических лиц - фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, номер телефона для уточнения содержания запроса, дату;

интересующий заявителя вопрос (тема, событие, факт) и хронологические рамки запрашиваемой информации;

форму исполнения запроса (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка, архивные копии, тематические подборки копий архивных документов, тематические обзоры архивных документов, тематические перечни).

21. Для получения результата государственной услуги посредством личного обращения заявитель представляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- доверенность, выданную в установленном законодательством Российской Федерации порядке на предоставление интересов заявителя.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

21.1. Документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, не требуется.

Указание на запрет требовать от заявителя представления документов и информации, а также осуществления действий в случаях, установленных частью 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ

22. Запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, и (или) подведомственных государственным органам организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг»;

предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении Департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления. Заявитель вправе представить

указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, утвержденный нормативным правовым актом Магаданской области;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее пакет документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Департамента или работника МОГАУ «МФЦ», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя департамента административных органов Магаданской области или директора МОГАУ «МФЦ» уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

23. Основания для отказа в приеме документов на предоставление государственной услуги отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

24. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

25. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

а) отсутствие в обращении (запросе) необходимых сведений для проведения поисковой работы;

б) отсутствие у заявителя, истребующего сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, документов, подтверждающих его полномочия;

в) если запрос, не содержит фамилию, почтовый адрес и/или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

г) в случае, если в письменном обращении (запросе) гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, руководитель департамента административных органов Магаданской области вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Департамент. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

д) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

е) если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию;

ж) если в запросе обжалуется судебное решение;

з) если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

26. Основание для отказа в рассмотрении обращения (запроса) гражданина в форме электронного обращения (далее – Интернет-обращение): поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

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

27. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги

28. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги

29. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема документов составляет 15 минут.

30. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность выдачи документов составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

31. Запрос заявителя государственной услуги, поступивший в Департамент, в том числе в электронной форме, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации тематических запросов с использованием системы электронного документооборота «Дело».

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной и текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению условий доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

32. Прием заявителей осуществляется в рабочих кабинетах Департамента, которые соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

33. Рабочие кабинеты оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием (консультацию) заявителей.

34. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием заявителей оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

35. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга с учётом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учётом потребности инвалида, ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги, либо её предоставление по месту жительства инвалида в границах муниципального образования «город Магадан».

36. Для ознакомления заявителей с порядком предоставления государственной услуги присутственные места оборудуются информационными стендами.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- текст Регламента с приложениями (перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам);

- график приема граждан;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги.

37. Размещение информации на информационных стендах, официальном сайте Департамента, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) обеспечивается с учётом условий доступности для инвалидов.

Показатели доступности и качества государственных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)

38. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

наличие исчерпывающих сведений о месте, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах, информационных ресурсах Департамента, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

возможность подачи документов для предоставления государственной услуги и получения результата предоставления государственной услуги через МОГАУ «МФЦ»;

возможность подачи документов для предоставления государственной услуги и получения результата предоставления государственной услуги инвалидом по месту его жительства в границах муниципального образования «город Магадан»;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, в целях соблюдения установленных Регламентом сроков предоставления государственной услуги;

возможность направления документов для предоставления государственной услуги почтовой связью и курьерской службой доставки;

возможность получения результата предоставления государственной услуги почтовой связью;

возможность получения заявителем информации о порядке и ходе предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

39. Качество предоставления государственной услуги характеризуется:

наличием специалистов с уровнем квалификации, необходимым для надлежащего исполнения административных процедур, предусмотренных Регламентом;

отсутствием очередей на приеме документов от заявителей (представителей организаций) и выдаче результата предоставления государственной услуги;

отсутствием нарушений сроков предоставления государственной услуги;

отсутствием обоснованных жалоб на действия (бездействия) государственных служащих Департамента.

отсутствием жалоб на некорректное, невнимательное отношение гражданских служащих Департамента.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

40. В случае, если заявители (их представители) подают свои запросы в Департамент при личном обращении, их запросы принимаются немедленно и регистрируются в день подачи.

41. При поступлении в Департамент запроса по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. При поступлении по электронной почте запроса, не требующего последующих действий по направлению его на исполнение в органы и организации по принадлежности, ответ пользователю направляется уполномоченным сотрудником Департамента по почте или электронному адресу, указанному в запросе.

42. Предоставление государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

42.1. Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

43. Порядок подачи документов для предоставления государственной услуги и получения результата предоставления государственной услуги через МОГАУ «МФЦ» определяется настоящим регламентом, а также Соглашением о взаимодействии, заключаемым Департаментом и МОГАУ «МФЦ».

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

44. Сведения о государственной услуге и доступ к другой необходимой заявителям информации, в том числе формы заявлений для предоставления государственной услуги, обеспечены путем размещения вышеуказанных сведений в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Перечень и последовательность административных процедур

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

- регистрация обращений (запросов) заявителей, рассмотрение их руководством Департамента и передача на исполнение специалисту (исполнителю);
- анализ тематики запросов заявителей;
- направление запросов заявителей на исполнение в органы и организации по принадлежности;
- подготовка и направление ответов заявителям.

45.1. МОГАУ «МФЦ» участвует в предоставлении государственной услуги в рамках следующих административных процедур:

- прием заявления и документов, необходимых для получения государственной услуги;
- выдача документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги.

Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

Регистрация обращений (запросов) заявителей рассмотрение их руководством Департамента и передача на исполнение специалисту (исполнителю).

46. Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги.

47. Поступившие в Департамент письменные, в электронной форме и полученные при личном обращении запросы заявителей регистрируются специалистом, ответственным за прием и регистрацию обращений, с использованием системы электронного документооборота «Дело».

48. При поступлении запроса заявителя по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. При поступлении по электронной почте обращения, не требующего последующих действий по направлению его на исполнение в

органы и организации по принадлежности, ответ пользователю направляется уполномоченным сотрудником Департамента по почте или электронному адресу, указанному в запросе.

49. Результатом административной процедуры является передача принятого запроса должностному лицу, ответственному за организацию предоставления государственной услуги, в соответствии с резолюцией руководителя либо уполномоченного им должностного лица.

50. Максимальный срок исполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

Анализ тематики поступивших запросов

51. Уполномоченный государственный гражданский служащий Департамента (исполнитель) осуществляет анализ тематики поступивших обращений с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в Департаменте научно-справочного аппарата, и информационных материалов, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса. При этом определяется:

а. правомочность получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;

б. степень полноты информации, содержащейся в запросе заявителя, необходимой для проведения поисковой работы;

в. возможное местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя;

г. адрес конкретного органа, организации, куда следует направить запрос на исполнение по принадлежности.

52. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – не более 3 рабочих дней.

Направление запросов заявителей на исполнение в органы и организации по принадлежности

53. По итогам анализа тематики поступивших запросов Департамент направляет запросы или их копии со своим письмом на исполнение по принадлежности:

- в уполномоченные органы исполнительной власти в области архивного дела других субъектов Российской Федерации;
- в ОГКУ «Государственный архив Магаданской области»;
- в другие органы и организации, которые могут иметь на хранении документы, необходимые для исполнения запросов.

54. В случае если запрос требует исполнения несколькими органами и организациями, Департамент направляет в соответствующие органы и организации копии запроса, анкеты.

55. Максимальный срок исполнения административной процедуры – не более 7 рабочих дней.

Подготовка и направление ответов заявителям

56. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение запроса и указаний по его исполнению.

57. Подготовка ответов заявителям осуществляет Департамент. Ответ может быть подготовлен в форме:

информационных писем при необходимости с приложением архивных справок, архивных выписок, архивных копий; тематических перечней, обзоров архивных документов; тематических подборок копий архивных документов;

письменного уведомления заявителя о направлении запроса по принадлежности в соответствующий орган, организацию.

Архивная справка, архивная копия, архивная выписка подписывается руководителем, заверяется гербовой печатью, проставляется номер и дата составления.

58. При отсутствии архивных документов, необходимых для исполнения запроса, составляется ответ об отсутствии запрашиваемых сведений. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать истребуемый документ или справку. При этом заявителю могут быть даны рекомендации о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса, адреса соответствующих архивных учреждений других субъектов Российской Федерации.

Результатом административной процедуры является:

предоставление имеющейся информации в форме информационных писем при необходимости с приложением архивных справок, архивных выписок, архивных копий; тематические перечни, обзоры архивных документов; тематические подборки копий архивных документов; ответы об отсутствии запрашиваемых сведений; письменные уведомления заявителя о направлении запроса по принадлежности в соответствующий орган, организацию.

59. Срок исполнения данной административной процедуры – 30 дней.

Порядок выполнения административных процедур (действий) многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг

60. Государственная услуга предоставляется в МОГАУ «МФЦ» только при личном обращении заявителя (представителя заявителя).

61. В день обращения заявителя сотрудник МОГАУ «МФЦ»:

- консультирует по вопросам предоставления государственной услуги;
- устанавливает личность заявителя на основании документа, удостоверяющего личность;

- проверяет полномочия представителя заявителя;
- предоставляет заявителю (его представителю) бланки заявления;
- проверяет правильность заполнения заявления;
- проверяет наличие и осуществляет прием документов. Если документы предоставляются в копиях, сотрудник МОГАУ «МФЦ» сверяет их с оригиналом, выполняет соответствующую надпись, заверяя своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

В случае предоставления заявителем неполного комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги или несоответствия документов предъявляемым к ним требованиям, сотрудник МОГАУ «МФЦ» предлагает заявителю устранить выявленные недостатки и повторно подать заявление и необходимые документы.

- информирует заявителя (его представителя) о сроках предоставления государственной услуги;

- выдает заявителю (его представителю) расписку, подтверждающую прием заявления и приложенных к нему документов.

62. При обращении заявителя (его представителя) в МОГАУ «МФЦ» с целью получения результата государственной услуги, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов:

- устанавливает личность заявителя (его представителя) на основании документов, удостоверяющих личность;

- проверяет полномочия представителя на получения документов;

- устанавливает номер регистрации, указанный в расписке о получении документов от заявителя (его представителя);

- находит документы, подлежащие выдаче заявителю (его представителю);

- знакомит заявителя (его представителя) с перечнем выдаваемых документов;

- выдает документы заявителю (его представителю) и регистрирует факт их выдачи в АИС МФЦ;

- отказывает в выдаче документов, в случае, если за их выдачей обратилось лицо, не являющееся заявителем (представителем заявителя), либо обратившееся лицо отказалось проставить свою подпись в получении документов. В случае отказа в получении документов, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу документов, проставляет на расписке в получении документов, хранящейся в МФЦ, отметку об отказе путем внесения слов «Получить документы отказался», заверяет своей подписью.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документов с указанием сроков их исправления

63. Заявитель вправе в любое время после получения результата государственной услуги обратиться в Департамент за исправлением

допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления ему государственной услуги документах. Срок рассмотрения указанного обращения и исправления допущенных опечаток и ошибок, в случае подтверждения их наличия составляет пять рабочих дней.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

64. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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.

65. Контроль за предоставлением государственной услуги включает текущий контроль, а также проведение плановых и внеплановых проверок исполнения положений административного регламента должностными лицами Департамента.

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

66. Текущий контроль за исполнением государственной услуги осуществляется в целях обеспечения качественного и своевременного рассмотрения документов, анализа их содержания, а также хода и результатов их рассмотрения.

67. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной услуги.

68. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется должностным лицом Департамента, ответственным за организацию работы по ее исполнению.

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

69. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы Департамента) и внеплановыми, в том числе, по конкретному обращению организации.

70. Плановые проверки проводятся на основании приказов руководителя департамента административных органов Магаданской области.

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, установленные формы отчетности по исполнению государственной услуги должны подвергаться анализу. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в три года.

71. Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества исполняемой услуги принимается руководителем департамента административных органов Магаданской области в следующих случаях:

- в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к порядку предоставления государственной услуги;

- обращений заявителей с жалобами на нарушения их законных прав и интересов действиями (бездействием) государственных служащих Департамента, отвечающих за исполнение государственной услуги.

72. Результаты проверки полноты и качества исполнения государственной услуги оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

73. При выявлении в ходе текущего контроля нарушений настоящего Регламента или требований иных нормативных правовых актов Российской Федерации в Департаменте принимаются меры по устранению таких нарушений.

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

74. Государственные служащие Департамента, осуществляющие полномочия по исполнению государственной услуги, несут ответственность за действие (бездействие) и принимаемые (осуществляемые) решения в ходе предоставления государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и их должностными регламентами.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением
государственной услуги, в том числе со стороны граждан,
их объединений и организаций

75. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

76. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности организации; установленные формы отчетности по предоставлению государственной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков предоставления государственной услуги.

77. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Департамент, а также путем обжалования действия (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения Регламента в вышестоящие органы государственной власти.

78. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте Департамента, через Портал государственных и муниципальных услуг Магаданской области, официальный сайт Правительства Магаданской области.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, а также его должностных лиц, работников многофункционального центра

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

79. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) в ходе предоставления государственной услуги в досудебном порядке.

Предмет жалобы

80. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) должностных лиц Департамента, работников МОГАУ «МФЦ», принятое или осуществленное ими в ходе предоставления государственной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, в том числе Регламентом для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, в том числе Регламентом, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, в том числе Регламентом;

7) отказ Департамента, должностного лица либо государственных служащих Департамента, предоставляющих государственную услугу, МФЦ, работников МФЦ, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, постановлением Правительства Магаданской области от 29 мая 2014 г. № 437-пп «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Магаданской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг», законами Магаданской области, настоящим Регламентом;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных абзацем шестым пункта 22 Регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме.

Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения

82. Основания для приостановления рассмотрения жалобы и отказа в рассмотрении жалобы отсутствуют.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

83. Поступление жалобы на решения и действия (бездействия) Департамента, должностных лиц Департамента, предоставляющих государственную услугу, является основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

84. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через МОГАУ «МФЦ», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта Департамента, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

85. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, его руководителя и (или) работника МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, либо государственного служащего или работника МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, или работника МФЦ. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

86. Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц Департамента, осуществляющих полномочия по предоставлению государственной услуги, руководителю департамента административных органов Магаданской области.

Жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые руководителем департамента административных органов Магаданской области, направляются губернатору Магаданской области.

В случае поступления жалобы в МОГАУ «МФЦ», должностное лицо, получившее жалобу, обеспечивает ее передачу в Департамент не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

87. Жалоба, поступившая в Департамент, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

88. Заявитель вправе в подтверждение своих доводов приложить к жалобе документы либо их копии, а также получить в Департаменте информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Результат рассмотрения жалобы

89. По результатам рассмотрения жалобы Департамент принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

90¹. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 88 Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

90². В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 88 Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения

91. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок обжалования решения по жалобе

92. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

Решение по жалобе, принятое руководителем Департамента, обжалуется заместителю председателя Правительства Магаданской области.

Решение по жалобе, принятое заместителем председателя Правительства Магаданской области, обжалуется губернатору Магаданской области по адресу: 685000, Магаданская область, г. Магадан, ул. Горького, д.6, а также с использованием региональной информационной системы «Открытый регион».

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

93. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в региональной информационной системе «Открытый регион», на официальном сайте Департамента, информационных стендах Департамента, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.
