

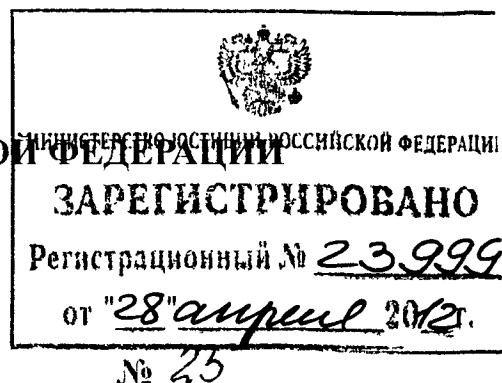


МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

Москва

23 января 2012 г.



Об утверждении Административного регламента Федерального архивного агентства по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст.4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30 (ч. 1), ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061, № 27, ст. 3873), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст.5092) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федерального архивного агентства по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним

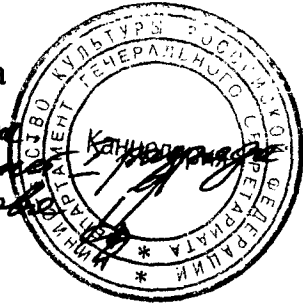
решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на Руководителя Федерального архивного агентства А.Н. Артизова.

Врио Министра

*Юлия Витальевна
С. С. Сидорова
Н. П. Подолько
30.09.2012*



А.Е.Бусыгин

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры Российской
Федерации

от 23 января 2012 г. № 25

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
Федерального архивного агентства по предоставлению
государственной услуги «Организация приема граждан,
обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных
и письменных обращений граждан, принятие по ним
решений и направление ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент Федерального архивного агентства по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Административный регламент) определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Федеральном архивном агентстве (далее - государственная услуга).

Круг заявителей

2. Государственная услуга исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на официальных сайтах Федерального архивного агентства (www.archives.ru), Государственного архива Российской Федерации (www.statearchive.ru), Российского государственного исторического архива (www.fgurgia.ru) и Российского государственного архива научно-технической документации (www.rgantd.ru).

4. Гражданин может направить в Росархив:

письменное обращение по почтовому адресу: г. Москва, ул. Ильинка, д. 12, 103132;

письменное обращение по факсу Росархива (495) 606 55 87;

письменное обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на сайте Росархива, а также по адресу электронной почты: rosarhiv@archives.ru.

5. Информационный стенд о предоставлении государственной услуги размещается в приемной Росархива.

6. Справочные телефоны Росархива:

(495)606-35-31 – приемная руководителя Росархива (представляет информацию по организационным вопросам работы структурных подразделений Росархива, в том числе о телефонах должностных лиц, о приеме граждан по личным вопросам);

(495)606-24-96 – Общий отдел (представляет информацию по вопросам регистрации и рассмотрения обращений граждан);

7. Часы работы Росархива: понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, пятница – с 9.00 до 16.45.

8. Наименование, почтовый адрес и номер телефона вышестоящего органа государственной власти – Министерства культуры Российской Федерации (далее – Минкультуры России), размещены на официальном сайте Росархива.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Государственная услуга по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

**Наименование федерального органа исполнительной власти,
предоставляющего государственную услугу**

10. Предоставление государственной услуги осуществляет Федеральное архивное агентство (далее – Росархив).

11. Сведения о месте нахождения Росархива, почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах и адресах электронной почты указаны в пунктах 3-7 настоящего Административного регламента.

Описание результата предоставления государственной услуги

12. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура предоставления государственной услуги завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Срок предоставления государственной услуги

13. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен руководством Росархива, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя и с указанием причин продления.

14. При поступлении в Росархив обращений граждан, которые не могут быть исполнены без предоставления уточненных или дополнительных сведений, Росархив в 10-дневный срок запрашивает автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

15. При информировании по письменным обращениям граждан, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления государственной услуги ответ на обращение направляется почтой или по

электронной почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

16. В случае если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию Росархива, начальники структурных подразделений Росархива направляют такие обращения в 7-дневный срок по принадлежности и информируют об этом заявителей.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
отношения, возникающие в связи с предоставлением
государственной услуги**

17. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; № 1, ст. 1; № 1, ст. 2);

Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 г. № 5485-1 (ред. от 15.11.2010) «О государственной тайне» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 41, ст. 8220-8235; 1997, № 41, ст. 4673; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; 2003, № 46 (ч. II), ст. 4449; 2004, № 27, ст. 2711; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 49, ст. 6055; 2007, № 49, ст. 6079; 2010, № 47, ст. 6033; 1996, № 15, ст. 1768; 2002, № 52 (2 ч.), ст. 5288; 2003, № 6, ст. 549; 2010, № 47, ст. 6032; 2011, № 30, (ч. 1), ст. 4590, ст. 4596);

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30 (ч. 1), ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061, № 27, ст. 3873);

Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ (ред. от 27.07.2010) «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169; 2006, № 50, ст. 5280; 2007, № 49, ст. 6079; 2008, № 20, ст. 2253; 2010, № 19, ст. 2291; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (ред. 27.07.2010) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ (ред. от 06.04.2011) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038, № 30 (ч. 1), ст. 4660);

Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 (ред. от 09.02.2009) «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы

граждан» («Российская газета», 1993, № 89; 1995, № 245; 2009, № 25; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970, 2009, № 7, ст. 772);

Указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 г. № 2334 (ред. от 01.09.2000) "О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию" (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74; 1997, № 3, ст. 367; 2000, № 36, ст. 3636);

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 (ред.08.05.2010; «Российская газета», 1992, № 248; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 26, ст. 3172; 2004, № 35, ст.3607; 2006, № 1, ст. 10; 2006, № 45, ст. 4627; 2007, № 1 (ч. I), ст. 21; 2008, № 30 (ч. II), ст. 3616; 2009, № 52 (I. ч.), ст. 6411; 2010, № 19, ст. 2291; 2001, № 1 (ч. I), ст. 2; 2001, № 53 (ч. I), ст. 5030; 2002, № 52 (ч. I), ст. 5132; 2003, № 52 (ч. I), ст. 5038);

постановление Правительства Российской Федерации от 17 июня 2004 г. № 290 (ред. от 07.11.2008) «Об утверждении Положения о Федеральном архивном агентстве» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 25, ст. 2572; 2008, № 22, ст. 2583, № 46, ст. 5337; 2009, № 33, ст.4081; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 (ред. от 24.09.2010) «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст.4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; 2008, № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; 2009, № 25, ст. 3060; 2009, № 41, ст. 4790; 2009, № 49 (ч. 2), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 (ред. от 24.09.2010; с изм. от 06.04.2011) «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст.5202; 2008, № 9, ст.852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст.5675; № 49 (ч. II) ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст.5072; 2011, № 34, ст. 4986, № 35, ст. 5092, № 15, ст. 2131);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст.3169, № 35, ст. 5092);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 июня 2009 г. № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3060; 2011, № 37, ст. 5263);

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 г. № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 6 марта 2007 г., регистрационный № 9059) (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 20, 14.05.2007) (в редакции приказа Министерства культуры Российской Федерации от 16 февраля 2009 г. № 68 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 5 мая 2009 г., регистрационный № 13893) («Российская газета», № 89, 20.05.2009));

приказ Федерального архивного агентства от 20 июля 2010 г. № 54 «Об утверждении регламента Федерального архивного агентства» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2010 г., регистрационный № 18592). (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 45, 08.11.2010).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги**

18. Основанием для предоставления государственной услуги является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Росархив;
- в письменном виде по факсу в Росархив;
- электронной почтой в Росархив;
- на официальный сайт Росархива;
- лично в Росархив.

19. При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение (Росархив), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин вправе приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

20. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, суть обращения.

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

21. Обращение, поступившее в Росархив, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

22. Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:
в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия, гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение Руководителю Росархива или уполномоченному на то лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель Росархива или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить пользователю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом;

при отсутствии у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц;

в письменном обращении гражданина отсутствуют необходимые сведения для его рассмотрения.

23. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

24. Основания для отказа в рассмотрении обращения гражданина в форме электронного обращения (далее – Интернет-обращение):

отсутствие почтового адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

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

25. Предоставление государственной услуги в Росархиве осуществляется бесплатно.

Сроки и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

26. Письменные обращения граждан в течение трех дней с момента поступления в Росархив подлежат обязательной регистрации в Общем отделе с режимно-секретной частью Управления организации архивных услуг (далее – Общий отдел). В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничным или выходными днями.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг

27. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

28. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможного оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

29. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднения для лиц с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги

30. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения Росархивом, при желании, имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную тайну;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

31. Должностные лица Росархива обеспечивают:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

32. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Росархива при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

33. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Росархиве являются:

достоверность представляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставления информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

34. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Росархива и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

35. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Росархива и на едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

36. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения государственной услуги предоставлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Росархива и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

37. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа предоставления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Росархив.

38. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг в процессе предоставления государственной услуги не используются.

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

39. Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги включает:

организация и проведение личного приема граждан;

прием и регистрация письменного обращения гражданина;

рассмотрение обращения руководством Росархива и передача на исполнение в структурное подразделение;

анализ тематики поступивших обращений;
уведомление гражданина о предоставлении дополнительных сведений;
направление обращения на исполнение в подведомственные федеральные государственные архивы по принадлежности;
уведомление гражданина о направлении обращения на исполнение по принадлежности;

40. Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги по работе с обращениями граждан в Росархиве приведено в приложении № 1 Регламента.

Последовательность действий должностных лиц Росархива при предоставлении государственной услуги

Организация и проведение личного приема граждан

41. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции структурных подразделений Росархива (в том числе при наличии у них ответов руководителей подведомственных организаций), проводится должностными лицами и начальниками структурных подразделений Росархива по рабочим дням в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком, как правило, в специально оборудованных помещениях с соблюдением мер безопасности.

Проход в помещение Росархива осуществляется по предварительно заказанному пропуску. Заказ разового пропуска осуществляется по телефону 606-35-31 (приемная Росархива). Пропуск оформляется при наличии у заявителя паспорта гражданина Российской Федерации.

42. В случае если во время приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, от заявителя принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения Росархива.

43. Заместители руководителя Росархива принимают граждан при наличии у них обоснованных претензий к начальникам структурных подразделений аппарата Росархива.

44. Руководитель Росархива осуществляет прием граждан в четвертую пятницу месяца с 14.00 до 17.00.

45. Заместители руководителя Росархива осуществляют прием граждан во вторую и третью пятницу месяца с 14.00 до 17.00.

46. В случае если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Росархива, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

Прием и регистрация письменного обращения гражданина

47. Регистрация обращения является основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги.

48. Поступившие в Росархив письменные и полученные при личном обращении запросы граждан регистрируются в Общем отделе.

49. При поступлении в Росархив обращения пользователя 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 Росархива по направлению его на исполнение в органы и организации по принадлежности, ответ пользователю направляется уполномоченным сотрудником Росархива по почте или электронному адресу, указанному в запросе.

Рассмотрение обращения руководством Росархива и передача на исполнение в структурное подразделение

50. Поступившие в Росархив запросы граждан после регистрации докладываются руководству Росархива и передаются на рассмотрение в профильное структурное подразделение.

51. Обращения, содержащие сведения о проявлении коррупции в Росархиве, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

52. Обращения, содержащие сведения о проявлении коррупции в Росархиве направляются заместителю Руководителя Росархива – председателю комиссии Федерального архивного агентства по соблюдению требований к служебному поведению государственных гражданских служащих Росархива и урегулированию конфликта интересов и в Отдел государственной службы кадров и наград.

53. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлении коррупции в Росархиве, а также принятых по ним решений осуществляет Отдел государственной службы, кадров и наград.

Анализ тематики поступивших обращений

54. Федеральные государственные гражданские служащие профильного структурного подразделения Росархива осуществляют анализ тематики поступивших обращений с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в Росархиве научно-справочного аппарата и информационных материалов.

55. В результате анализа определяется:

правомочность получения заявителем запрашиваемой информации;

степень полноты информации, содержащейся в обращении и необходимой для его исполнения;

возможное место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения обращения;

место нахождения, адрес конкретного органа, организации, куда следует направить обращение на исполнение по принадлежности.

56. Срок исполнения данной административной процедуры – 10 дней.

Уведомление гражданина о предоставлении дополнительных сведений

57. При отсутствии в запросе информации, необходимой для исполнения запроса, составляется ответ, в котором излагается просьба о предоставлении заявителем дополнительных сведений, без которых запрос не может быть исполнен.

Направление обращений на исполнение в подведомственные федеральные архивы органы и организации по принадлежности

58. Специалисты Росархива в зависимости от содержания поступившего письменного обращения гражданина:

направляют обращения или их копии с соответствующими письмами на исполнение в федеральные государственные архивы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и письменного ответа автору обращения:

направляют письменное обращение гражданина, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росархива или подведомственных ему федеральных государственных архивов, в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Уведомление гражданина о направлении обращения на исполнение по принадлежности

59. При направлении запроса на исполнение по принадлежности специалисты Росархива в письменной форме уведомляют об этом заявителя.

60. Письменное обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в письменном обращении гражданина.

61. В случае поступления коллективного письменного обращения граждан, ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

62. 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 обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

63. Контроль за предоставлением государственной услуги включает текущий контроль, а также проведение плановых и внеплановых проверок исполнения положений Административного регламента должностными лицами Росархива.

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

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

Текущий контроль за исполнением письменных обращений граждан включает:

 постановку поручений по исполнению письменных обращений граждан на контроль, в том числе с использованием системы электронного документооборота;

 контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами исполнения государственной функции, принятием решений ответственными исполнителями;

 информирование ответственных исполнителей о соблюдении установленных сроков рассмотрения письменных обращений граждан;

 снятие письменных обращений граждан с контроля.

65. Письменные обращения граждан снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

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

66. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

67. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги устанавливается правовыми актами Руководителя Росархива или его заместителей.

68. При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц Росархива, участвующих в предоставлении государственной услуги.

69. Росархив осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги федеральными государственными архивами.

Контроль за предоставлением государственной услуги федеральными государственными архивами включает в себя установленную Росархивом ежеквартальную отчетность федеральных государственных архивов о ходе исполнения социально-правовых запросов, а также проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Росархива.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Росархива) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

70. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Росархива.

По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие, предусмотренные Административным регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными обращениями граждан.

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

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

71. В случае выявления нарушений прав граждан, к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

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

73. 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.

74. 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 Росархива и через Справочно-информационный портал «Государственные услуги».

**V. Досудебное (внесудебное) обжалование
решений и действий (бездействия) Росархива, а также
должностных лиц Росархива**

**Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное)
обжалование принятых решений и действий (бездействия) Росархива и
его должностных лиц при предоставлении государственной услуги**

75. Жалобы подаются заявителями в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме по почте, на личном приеме у должностного лица Росархива, по информационным системам общего пользования или через специальные разделы на Интернет-сайте Росархива.

Жалобы на решения, принятые руководителем Росархива, подаются заявителями в Минкультуры России и рассматриваются непосредственно руководителем Минкультуры России.

76. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа предоставляющего государственную услугу, должностного лица Росархива, либо государственного служащего, 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) Росархива, должностного лица Росархива;

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

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Регламентом;

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;

6) требование от заявителя платы при предоставлении государственной услуги;

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

Сроки рассмотрения жалобы

78. Жалоба, поступившая в Росархив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Росархива, должностного лица Росархива 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.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

79. По результатам рассмотрения жалобы Росархив 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 документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

80. Не позднее одного дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 79 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

81. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 75 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту по
предоставлению государственной услуги
«Организация приема граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных
обращений граждан, принятия по ним
решений и направления ответов
заявителям в установленный
законодательством Российской
Федерации срок»

**Блок-схема
последовательности действий Росархива по предоставлению
государственной услуги по организации исполнения
письменных обращений граждан, поступивших в Росархив**

