

УТВЕРЖДЕНО

приказом

Государственной архивной службы
Республики Крым

от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению Государственной архивной службой Республики
Крым государственной услуги «Организация приема граждан,
обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и
письменных обращений граждан»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления Государственной архивной службой Республики Крым (далее - Крымгосархив), государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан (далее - Регламент), определяет сроки и последовательность действий, а также порядок взаимодействия между должностными лицами Крымгосархива при предоставлении государственной услуги в целях повышения её качества.

В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

обращение гражданина - направленное в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Круг заявителей

1.2. Государственная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявитель).

Настоящий Регламент распространяется, в том числе, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3. Государственная услуга предоставляется начальником, заместителями начальника, заведующими отделов Крымгосархива в соответствии с компетенцией.

1.4. В предоставлении государственной услуги участвуют структурные подразделения Крымгосархива – общий отдел и отдел информационного обеспечения, организации использования информации документов, общественных и межрегиональных связей.

1.5. Место нахождения Крымгосархива: г. Симферополь, ул. Павленко, 1а.

График работы Крымгосархива: ежедневно, кроме субботы и воскресенья, понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00.

График приема граждан руководством Крымгосархива представлен в приложении 2 к Регламенту.

Проезд общественным транспортом: до остановки «ул. Павленко»: маршрутные автобусы № 47, 52, 50, 57, 61, 62, 64, 65, 98, 102; троллейбусы № 5, 6, 9, 12, 13.

Справочный телефон: (0652) 274965.

Проход по пропуску и (или) документу, удостоверяющему личность.

Адрес официального веб-портала Крымгосархива в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): <http://www.daark.org.ua>.

1.6. Информация о государственной услуге может быть получена:

1) посредством информационных стендов о государственной услуге, содержащих визуальную и текстовую информацию о государственной услуге, расположенных в помещениях Крымгосархива.

2) посредством сети «Интернет»:

в информационной системе «Портал Правительства Республики Крым» (rk.gov.ru)

на официальном веб-портале Крымгосархива в сети «Интернет» [http://www.daark.org.ua.](http://www.daark.org.ua;);

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>);

3) при устном обращении в Крымгосархив (лично или по телефону);

4) при письменном (в том числе в форме электронного документа) обращении в Крымгосархив (e-mail: krymgosarchiv@mail.ru).

1.7. Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается специалистами отдела информационного обеспечения, организации использования информации документов, общественных и межрегиональных связей Крымгосархива (далее – отдел использования Крымгосархива) на официальном веб-портале Крымгосархива и на информационных стендах в помещениях Крымгосархива.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан (далее – государственная услуга).

Наименование исполнительного органа государственной власти Республики Крым

2.2. Государственная услуга предоставляется исполнительным органом государственной власти Республики Крым в сфере архивного дела – Государственной архивной службой Республики Крым.

Административные процедуры по предоставлению государственной услуги осуществляют начальник, заместители начальника, заведующие отделов и специалисты Крымгосархива.

Описание результата предоставления государственной услуги

2.3. Результатом исполнения государственной услуги является ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

Срок предоставления государственной услуги

2.4. Обращения рассматриваются:

- не требующие дополнительного изучения и проверки - не более **10 дней** с момента регистрации обращения;
- требующие проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, либо принятия других мер - **не более 15 дней** с момента регистрации обращения.

В установленном порядке возможно продление срока рассмотрения обращения **не более чем на 20 дней**, с уведомлением о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение. Срок рассмотрения обращений продлевается в случаях:

- направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и других материалов;
- проведения специальных исследований, комплексной проверки, в том числе с выездом на место, а также, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц.

Заявитель в течение **5 дней** с момента принятия решения уведомляется о продлении срока с указанием причины и срока продления.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию архивного учреждения направляется в течение **5 дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Устные обращения рассматриваются в день обращения.

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

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 04.10.2014) «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 25.10.2004, № 43, ст. 4169);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 02.07.2013) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «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 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, ст.3451, № 31);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Закон Российской Федерации от 27.04.1993 N 4866-1 (ред. от 09.02.2009) «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 (ред. от 01.09.2000) «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

«Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 (ред. от 21.07.2014);

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 477 «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральном органе исполнительной власти» (Российская газета, № 4937, 24.06.2009);

приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 (ред. от 16.02.2009) «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 06.03.2007, регистрационный № 9059) (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 14.05.2007, № 20),

Конституцией Республики Крым («Крымские известия», 12.04.2014, № 68 (5479);

Закон Республики Крым от 14.08.2014 № 50-ЗРК «Об архивном фонде Республике Крым» (с изменениями от 15.12.2014 № 32-ЗРК/2014 «О внесении изменений в некоторые законы Республики Крым») (Крымские известия, 19.08.2014, № 165);

постановление Совета министров Республики Крым от 27.06.2014 № 175 «Об утверждении Положения о Государственной архивной службе Республики Крым» (отраслевой портал Государственной архивной службы Республики Крым <http://www.daark.org.ua>);

постановление Совета министров Республики Крым от 07.10.2014 № 369 «О разработке и утверждении административных регламентов

исполнения государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым» (портал Правительства Республики Крым <http://rk.gov.ru/rus/docs/post.htm>).

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

2.6. Письменное обращение или обращение в форме электронного документа (предложение, заявление, жалоба).

Форма обращения - произвольная.

Обращение должно содержать наименование государственного органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.7. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

2.8. Предоставление документов, которые могут быть отнесены к данной категории, не требуется

Указание на запрет требовать от заявителя

2.9. Крымгосархив не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части шестой статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

2.5. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги является:

- 1) отсутствие в запросе фамилии гражданина, направившего запрос, или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст запроса не поддается прочтению.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.6. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги является следующее.

- 1) В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностные лица Крымгосархива вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.
- 2) Текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3) Обращение заявителя содержит вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, руководитель (заместитель руководителя) архивного учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в архивное учреждение. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4) Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение **7 дней** со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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

2.7. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

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

2.8. Государственная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

2.9. Предоставление необходимых и обязательных услуг не требуется.

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

2.10. Максимальный срок ожидания приема получателя услуги (заявителя) при наличии очереди - не более 30 минут.

2.11. Очередность для отдельных категорий получателей государственной услуги не установлена.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении государственной услуги**

2.12. Запрос регистрируется в день обращения заявителя.

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

2.13. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, место ожидания должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям. Места для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, которые должны быть оборудованы стульями и столами, иметь писчие принадлежности (карандаши, авторучки, бумагу) для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги и производству вспомогательных записей (памяток, пояснений).

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

2.14. Информационные стенды должны располагаться в вестибюле Крымгосархива и содержать следующую информацию:

- реквизиты нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление государственной услуги, и их отдельные положения;
- образцы заполнения обращений, заявлений;
- перечень необходимых документов для получения государственной услуги, указанный в пункте 2.6 раздела 2 Регламента;
- Регламент;
- место нахождения, график работы, номера контактных телефонов Крымгосархива.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.15. Показателями доступности государственной услуги являются:

- 1) доступность и полнота информации о государственной услуге;
- 2) возможность выбора способа получения информации о государственной услуге (лично, посредством почтовой связи, в форме

электронного документа, через Единый портал);

3) своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Регламентом;

4) оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого запроса;

5) достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе предоставления государственной услуги;

6) отсутствие обоснованных жалоб заявителей, связанных с предоставлением государственной услуги.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги не более 2 раз (при подаче документов о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги), продолжительность каждого взаимодействия не более 30 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных / муниципальных услуг в электронной форме

2.16. При осуществлении консультирования на личном приеме консультант обязан:

- представиться, указав фамилию, имя и отчество;
- дать ответы на заданные посетителем вопросы. В случае если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 15 минут), консультант может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить для получения консультации другое удобное для посетителя время;
- в конце разговора консультант должен кратко подвести итоги разговора.

Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию архивного учреждения, консультант информирует посетителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы, на поставленные вопросы.

2.17. Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех обратившихся лиц не позднее, чем за 30 минут до окончания рабочего дня.

2.18. При обращении по телефону консультант:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование органа исполнительной власти;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос, предлагает собеседнику перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- к назначенному сроку подготавливает ответ по вышеуказанным вопросам, в случае необходимости с привлечением других специалистов.

2.19. В случае если посетитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на устном приеме или по телефону, должностное лицо архивного учреждения, предоставляющего государственную услугу, предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

2.20. Письменный запрос на получение консультации может быть направлен:

- по почте;
- по электронной почте;
- передан по факсу;
- доставлен в орган исполнительной власти.

2.21. При консультировании по письменным запросам ответ направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента поступления письменного запроса.

Копия письменного ответа по просьбе заявителя передается ему факсом.

Ответ на письменный запрос подписывается руководителем (заместителем руководителя) архивного учреждения.

2.22. В ответе указываются фамилия, инициалы и должность непосредственного исполнителя документа, а также номер телефона для справок.

2.23. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя не позднее следующего рабочего дня после поступления обращения. В ответе указывается фамилия, инициалы и должность специалиста подготовившего ответ, а также номер телефона для справок.

2.24. В случае, когда письменный запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию архивного учреждения, либо для которых предусмотрен иной порядок предоставления информации, консультант:

- направляет обратившемуся с запросом лицу, письмо о невозможности предоставления сведений;
- разъясняет право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы, на поставленные вопросы.

2.25. Должностные лица архивного учреждения, предоставляющего государственную услугу, обязаны ответить на вопросы:

- о порядке доступа к архивным документам;
- о возможности оказания услуги;
- о порядке оказания услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения по существу и подготовка ответа заявителю;
- направление ответа заявителю;
- направление обращения по подведомственности.

Блок-схема последовательности действий по предоставлению государственной услуги представлена в приложении 1 к Регламенту.

3.2. Заявитель обращается в Крымгосархив к специалисту, регистрирующему входящую корреспонденцию, в письменной форме (по факсу), в форме электронных сообщений, в форме электронного документа по информационным системам общего пользования через официальный сайт, в форме личного устного обращения к должностному лицу во время приема.

3.3. Специалист, регистрирующий входящую корреспонденцию, регистрирует обращение заявителя и направляет на рассмотрение начальнику (заместителю начальника) Крымгосархива.

В случае если предметом обращения является получение государственной услуги, предоставляемой Крымгосархивом, рассмотрение обращения осуществляется в соответствии с соответствующим административным регламентом предоставления данной государственной услуги.

Результатом процедуры является принятое, зарегистрированное и направленное на рассмотрение начальнику (заместителю начальника) Крымгосархива обращение.

3.4. Начальник (заместитель начальника) Крымгосархива рассматривает обращение и направляет руководителю структурного подразделения, в компетенцию которого входит предмет рассматриваемого обращения для рассмотрения обращения по существу и подготовки ответа заявителю.

Если обращение не содержит фамилии и адреса отправителя, т.е. является анонимным, осуществляется процедура, устанавливаемая пунктом 2.5 настоящего Регламента.

Процедуры, устанавливаемые пунктами 3.3, 3.4 настоящего Регламента, осуществляются в течение **1 дня** с момента регистрации обращения заявителя.

Результатом процедуры является обращение, направленное начальнику Крымгосархива.

3.5. Начальник Крымгосархива назначает ответственного исполнителя (далее – исполнитель) и передает ему обращение для подготовки ответа заявителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является обращение, направленное исполнителю.

3.6. Исполнитель:

- изучает суть обращения, нормативную правовую базу и сложившуюся правоприменительную практику по проблеме, обозначенной в обращении;
- готовит проект ответа заявителю;
- направляет проект ответа на согласование руководителю архивного учреждения.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются:

- по обращению, не требующему дополнительного изучения и проверки, в течение **5 дней** с момента окончания предыдущей процедуры;
- по обращению, требующему проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, в течение **10 дней** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является проект ответа, направленный на согласование начальнику Крымгосархива.

3.7. Начальник Крымгосархива рассматривает проект ответа, согласовывает его и направляет исполнителю.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является проект ответа, направленный исполнителю.

3.8. Исполнитель направляет проект ответа на правовую экспертизу в отдел правового обеспечения, государственной гражданской службы, кадровой работы и противодействия коррупции.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день согласования проекта ответа заведующим отделом правового обеспечения, государственной гражданской службы, кадровой работы и противодействия коррупции.

Результатом процедуры является проект ответа, направленный на правовую экспертизу.

3.9. Заведующий отделом правового обеспечения, государственной гражданской службы, кадровой работы и противодействия коррупции, проводит правовую экспертизу проекта ответа и направляет исполнителю.

Результатом процедуры является согласованный проект ответа на обращение либо возврат проекта ответа для устранения недостатков.

3.10. Исполнитель направляет проект ответа на подпись начальнику (заместителю начальника) Крымгосархива.

Результатом процедуры является проект ответа, направленный на подпись начальнику (заместителю начальника) Крымгосархива.

3.11. Начальник (заместитель начальника) Крымгосархива подписывает ответ на обращение заявителя и направляет специалисту, регистрирующему входящую корреспонденцию.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является подписанный ответ на обращение.

3.12. Специалист, регистрирующий входящую корреспонденцию, регистрирует ответ на обращение и направляет заявителю.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в день подписания ответа на обращение заявителя.

Результатом процедуры является направленный заявителю ответ.

3.13. Продление срока рассмотрения обращения.

Продление срока рассмотрения обращения возможно в случае, если исполнителем установлено, что:

- имеется необходимость направления дополнительного запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в целях получения дополнительных документов и материалов;

- имеется необходимость проведения специальных исследований, комплексной проверки, в том числе с выездом на место;

- решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц.

В указанных случаях исполнитель готовит проект обоснования о продлении срока рассмотрения обращения и направляет его на согласование руководителю структурного подразделения.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется не менее чем за **5 дней** до окончания срока рассмотрения обращения.

Результатом процедуры является направленный на согласование проект обоснования о продлении срока.

3.14. Руководитель структурного подразделения рассматривает проект обоснования, согласует его и направляет исполнителю.

Результатом процедуры является согласованный проект обоснования о продлении срока рассмотрения обращения.

3.15. Исполнитель направляет проект обоснования на рассмотрение начальнику (заместителю начальника) Крымгосархива.

Результатом процедуры является направленный на рассмотрение проект обоснования о продлении срока.

3.16. Начальник (заместитель начальника) Крымгосархива рассматривает обоснование, устанавливает дополнительный срок для рассмотрения обращения и направляет исполнителю.

Результатом процедуры является дополнительный срок, установленный для рассмотрения обращения.

3.17. Исполнитель извещает заявителя о продлении срока с указанием причины и срока продления.

Процедуры, устанавливаемые пунктами 3.14 – 3.17 настоящего Регламента, осуществляются в течение **5 дней** с момента принятия решения о продлении срока.

Результатом процедуры является направленное заявителю уведомление о продлении срока.

3.18. После получения ответов на запросы, а также проведения специальных исследований, комплексной проверки, рассмотрение обращения производится в порядке, установленном пунктами 3.12 – 3.18 настоящего Регламента.

Личный прием граждан

3.19. Личный прием граждан проводится начальником (заместителем начальника) Крымгосархива, либо уполномоченными на то лицами (приложение 2). Информация о месте приёма, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт архивного учреждения.

Предварительная запись и учёт приема граждан ведётся специалистом общего отдела Крымгосархива в журнале приема граждан. Проход в помещения архивного учреждения осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в момент обращения заявителя.

Результатом процедуры является предварительная запись на прием.

3.20. В ходе личного приема заявитель излагает суть вопросов, на которые дается устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов.

Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь федеральным законодательством и законодательством Республики Крым, иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- дать устные разъяснения;
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого обращения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

Процедуры, устанавливаемые настоящим пунктом, осуществляются в ходе личного приема заявителя.

Результатом процедуры является регистрация содержания устного обращения в карточке приема граждан, электронном документообороте.

3.21. В случае если во время приема гражданина немедленное решение поставленных вопросов невозможно, от него принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется в соответствующее архивное учреждение и рассматривается в установленном порядке.

3.22. Рассмотрение обращений граждан, могут поступать через Интернет-приемную официального портала Правительства Республики Крым.

3.23. Обращение, поступившее через Интернет-приемную, регистрируется и рассматривается в установленном порядке.

3.24. Исполнитель по результатам рассмотрения обращения направляет заявителю ответ по почтовому адресу. При отсутствии почтового адреса, ответ дается по электронному адресу, о чем делается отметка на бумажной копии ответа.

Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания процедуры.

Результатом процедуры является направленный заявителю ответ, отметка на бумажной копии ответа.

Направление обращений по подведомственности

3.25. Начальник (заместитель начальника) Крымгосархива, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя по своему содержанию не относится к компетенции Крымгосархива, адресует его специалисту общего отдела, регистрирующему входящую корреспонденцию.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента поступления обращения.

Результат процедуры: обращение, направленное специалисту общего отдела Крымгосархива, регистрирующему входящую корреспонденцию.

3.26. Специалист общего отдела Крымгосархива, регистрирующий входящую корреспонденцию, готовит письмо о направлении обращения по подведомственности и направляет вместе с обращением заявителя на согласование заместителю начальника Крымгосархива.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является направленный на согласование проект письма с обращением.

3.27. Заместитель начальника Крымгосархива рассматривает проект письма, согласовывает и направляет на подпись начальнику Крымгосархива.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение **1 рабочего дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результат процедуры: согласованный проект письма, направленный начальнику Крымгосархива.

3.28. Начальник Крымгосархива подписывает письмо и передает вместе с обращением специалисту общего отдела Крымгосархива, регистрирующему входящую корреспонденцию.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является подписанное письмо с обращением заявителя, направленное специалисту общего отдела Крымгосархива, регистрирующему входящую корреспонденцию.

3.29. Специалист общего отдела Крымгосархива, регистрирующий входящую корреспонденцию, регистрирует письмо с обращением заявителя и направляет по подведомственности. Заявителю направляется уведомление о направлении обращения по подведомственности.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является направленное по подведомственности письмо с обращением заявителя, уведомление заявителя о направлении письма по подведомственности.

Рассмотрение анонимных обращений

3.30. Исполнитель, рассмотрев обращение и установив, что обращение заявителя является анонимным, подготавливает заключение об оставлении обращения без ответа и передает обращение специалисту общего отдела Крымгосархива, регистрирующему входящую корреспонденцию.

Если в обращении, признанном анонимным, содержится информация о готовящихся, совершаемых или совершенных противоправных деяниях, ответственный исполнитель осуществляет процедуру, предусмотренную подпунктом 2.6 настоящего Регламента.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение **3 дней** с момента поступления обращения.

Результатом процедуры является обращение, направленное специалисту, регистрирующему входящую корреспонденцию.

3.31. Специалист общего отдела Крымгосархива, регистрирующий входящую корреспонденцию, регистрирует обращение с заключением и прекращает по нему производство.

Обращение с заключением направляется в архив.

Процедура, устанавливаемая настоящим подпунктом, осуществляется в течение **1 дня** с момента окончания предыдущей процедуры.

Результатом процедуры является прекращенное производство, переданное в архив обращение.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, проведение проверок соблюдения процедур предоставления государственной услуги, подготовку решений на действия (бездействие) должностных лиц архивных учреждений.

Формами контроля за соблюдением исполнения административных процедур являются:

- проведение правовой экспертизы проектов документов по предоставлению государственной услуги. Результатом экспертизы является визирование проектов;
- проводимые в установленном порядке проверки ведения делопроизводства;
- проведение в установленном порядке контрольных проверок соблюдения процедур предоставления государственной услуги.

Контрольные проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проведении проверок могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или по конкретному обращению заявителя.

В целях осуществления контроля за совершением действий при предоставлении государственной услуги и принятии решений начальнику Крымгосархива представляются справки о результатах предоставления государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется заместителем начальника Крымгосархива согласно распределению функциональных обязанностей ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Начальник Крымгосархива осуществляет контроль за своевременным рассмотрением обращений заявителей.

4.5. Начальник (заместитель начальника) Крымгосархива несет ответственность за несвоевременное и (или) ненадлежащее выполнение административных действий, указанных в разделе 3 настоящего Регламента.

Ответственный исполнитель несет ответственность за несвоевременное рассмотрение обращений заявителя.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым;
- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым;
- отказ Крымгосархива, должностного лица Крымгосархива, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы на решения, принятые начальником Крымгосархива подаются в вышестоящий орган.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных услуг, по адресам, указанным в пунктах 1.3., 1.4., 1.5., а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;

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

5.4. Жалоба, поступившая в Крымгосархив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение **15 рабочих дней** со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Крымгосархива, предоставляющего государственную услугу, должностного лица Крымгосархива, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение **5 рабочих дней** со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы Крымгосархив, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Крымгосархивом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, а также в иных формах;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

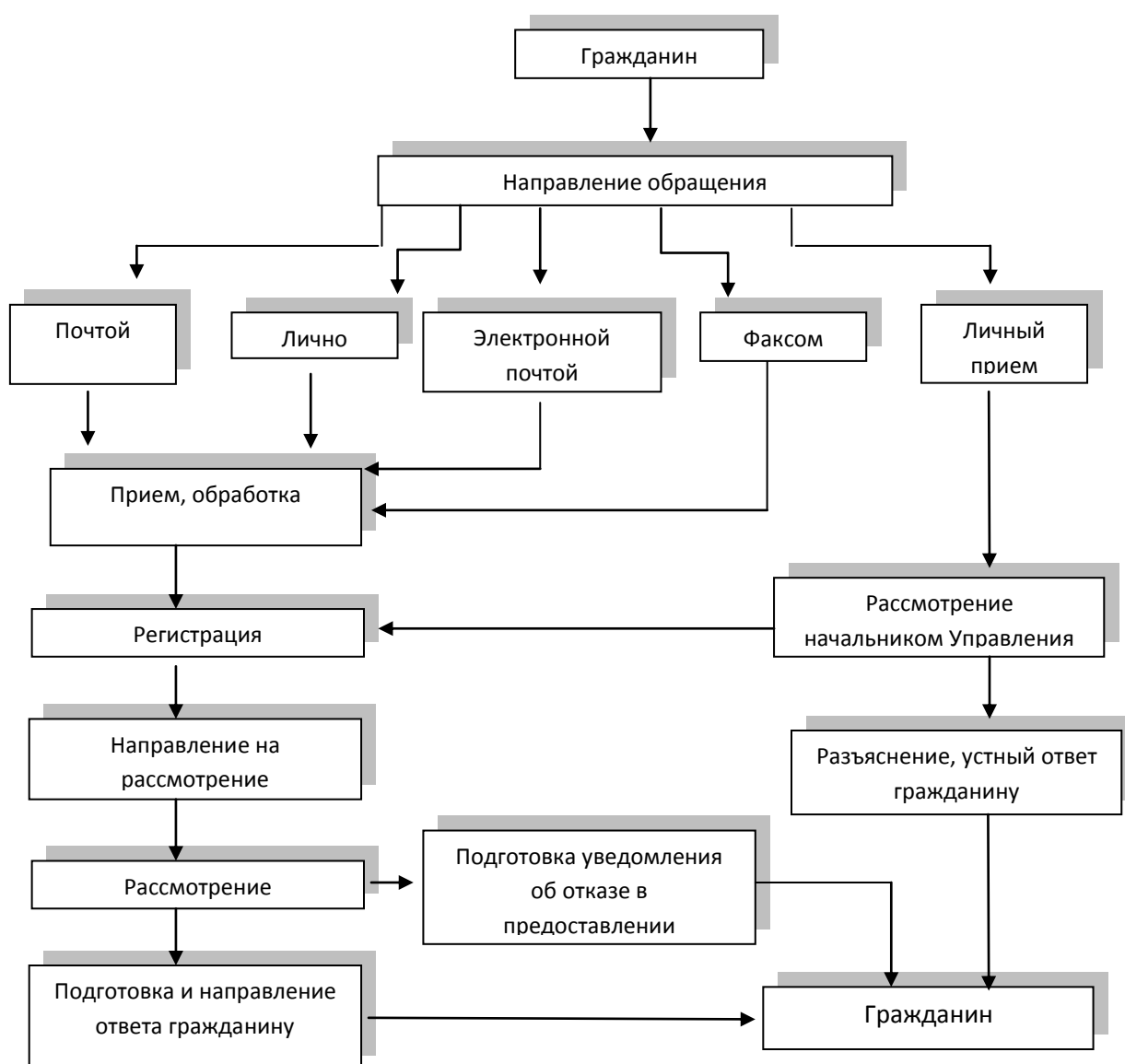
5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Крымгосархива, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2.1., незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.8. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, жалоба может быть подана в Совет министров Республики Крым, заместителю Председателя Совета министров Республики Крым – руководителю Аппарата Совета министров Республики Крым, курирующему Крымгосархив.

5.9. Личный прием граждан и представителей организаций, обращающихся в Крымгосархив проводится в соответствии с Регламентом и Инструкцией по делопроизводству Крымгосархива. Жалобы, поданные в устной форме, рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема.

5.10. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) должностных лиц, государственных гражданских служащих Крымгосархива, нарушении Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики: по телефону 274 965, в письменной форме на бумажном носителе при личном приеме заявителя, жалоба так же может быть направлена на почтовый адрес Крымгосархива: 295006 Республика Крым, г. Симферополь, ул. Павленко, д. 1а, по электронной почте: e-mail: krymgosarchiv@mail.ru.

БЛОК-СХЕМА
предоставления Государственной архивной службой Республики Крым
государственной услуги
«Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных обращений граждан»



Приложение 2
к Регламенту

График приема граждан руководством Крымгосархива

Фамилия, имя, отчество	Должность	Дни и часы приема	№ телефона	Адрес
Лобов Олег Владимирович	Начальник Государственной архивной службы Республики Крым	четверг с 15.00 до 18.00	27 49 65	г. Симферополь, ул. Павленко, 1а
Мусияченко Ольга Вячеславовна	Заместитель начальника Государственной архивной службы Республики Крым	вторник с 10.00 до 12.00 последний вторник месяца с 16.00 до 18.00	27 49 65	г. Симферополь, ул. Павленко, 1а
Шарова Татьяна Алексеевна	Заместитель начальника Государственной архивной службы Республики Крым	понедельник с 10.00 до 12.00 последний понедельник месяца с 16.00 до 18.00	+7(978) 7548598	г. Симферополь, ул. Павленко, 1а

"РАЗЪЯСНЕНИЯ О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ ПРОЕКТА административного регламента Государственной архивной службы Республики Крым предоставления государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан»

«Во исполнение Постановления Совета министров Республики Крым от 07 октября 2014 года № 369 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым», Государственная архивная служба размещает для проведения независимой экспертизы проект Административного Регламента Государственной архивной службы Республики Крым предоставления государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан»

Данный проект Административного регламента для проведения независимой экспертизы размещается в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на Портале Правительства Республики Крым <http://rk.gov.ru> сроком на один месяц с 28.02.2015.

Заключения независимой экспертизы проекта Административного регламента принимаются по адресу ул. Павленко, д.1а, г. Симферополь, 295006 либо на адрес электронной почты Комитета для приема обращений заявителей (заинтересованных лиц): krymgosarchiv@mail.ru.

Проведение экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым регламентировано «Порядком проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым», утвержденным Постановлением Совета министров Республики Крым от 07 октября 2014 года № 369.