

ПОРЯДОК
исполнения запросов пользователей архивной информации
в казенном архивном учреждении Вологодской области
«Государственный архив Вологодской области»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок исполнения запросов пользователей архивной информации (далее – Порядок) разработан в целях повышения эффективности и качества работы по организации исполнения запросов, поступающих в КАУ ВО «ГАВО» (далее – Архив) от физических и юридических лиц.

Порядок определяет сроки, последовательность административных процедур в процессе приёма, регистрации, рассмотрения и исполнения запросов социально-правового и тематического характера физических и юридических лиц.

1.2. Настоящий Порядок не затрагивает вопросы, связанные с исполнением запросов граждан и организаций иностранных государств.

1.3. Порядок приема и регистрации запросов пользователей разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Законом Вологодской области от 6 мая 1997 года № 160-ОЗ «Об архивном деле в Вологодской области»;

- Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, научных организациях, утвержденными приказом Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24 (зарегистрирован Минюстом России 20.05.2020, регистрационный № 58396);

- Уставом казенного архивного учреждения Вологодской области «Государственный архив Вологодской области»;

- Методическими рекомендациями по исполнению запросов социально-правового характера, утвержденными директором КАУ ВО «ГАВО» 15.09.2010.

1.4. Основные понятия.

Запросы социально-правового характера - запросы, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающие их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации.

Тематические запросы - запросы о предоставлении архивной информации по определенной проблеме, теме, событию, факту.

Непрофильные запросы – запросы, не относящиеся к составу и содержанию документов архива, либо запросы, ответы на которые не входят в компетенцию архивного учреждения.

Научно-справочный аппарат (НСА) - совокупность описаний архивных документов, представленных в архивных справочниках, предназначенных для поиска архивных документов и содержащейся в них документной информации.

Профильные структурные подразделения (отделы) – отделы Архива, специализирующиеся на исполнении запросов физических и юридических лиц.

1.5. Перечень видов запросов, поступающих в Архив:

а) Запросы социально-правового характера:

- о трудовом стаже,
- о льготном трудовом стаже,
- о размере заработной платы,
- о несчастном случае на производстве,
- о военной службе,
- о получении образования,
- о пребывании в эвакуации в годы Великой Отечественной войны 1941-1945 годов,
- о награждении государственными и ведомственными наградами,
- о применении политических репрессий, в связи с реабилитацией,
- о реорганизациях и переименованиях предприятий и учреждений (в целях пенсионного обеспечения);

б) Тематические запросы:

- о составе документов архива,
- об имущественных правах,
- об актах гражданского состояния,
- о родственных связях двух и более лиц, по истории семьи, рода;
- о предоставлении информации об иных проблемах, темах, событиях, фактах.

Запросы, указанные в подпункте а) пункта 1.5. настоящего Порядка, относятся к запросам социально-правового характера только в случае, если запрос связан с социальной защитой граждан, их пенсионным обеспечением, получением льгот и компенсаций. Запросы аналогичного содержания, но подаваемые в иных целях, относятся к категории тематических.

II. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ЗАПРОСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

2.1. Форма и содержание запросов.

2.1.1. Архивом принимаются запросы:

- в письменной форме при личном обращении граждан;
- направленные по почте;
- направленные по электронной почте на электронный адрес Архива;
- направленные через Интернет-Портал архивной службы Вологодской области;
- направляемые по защищенным каналам с использованием шифровальных (криптографических) средств, информационно-телекоммуникационным системам и сетям связи непосредственно из отделения Пенсионного фонда Российской Федерации;
- направленные посредством факсимильной связи.

При поступлении запроса заявителя посредством электронной связи запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем с ним ведется работа в установленном порядке.

2.1.2. Прием запросов, подаваемых при личном обращении граждан, осуществляется сотрудником отдела исполнения запросов в столе справок Архива. Заявителю предлагается заполнить анкету по установленной форме (*Приложение 1 к настоящему Порядку*) и оказывается помощь в ее заполнении.

Прием запросов при личном посещении пользователями Архива осуществляется в соответствии с графиком приема пользователей, утвержденным руководителем Архива и размещенном на информационном стенде Архива и официальном сайте Архива.

Устанавливается следующее время приема посетителей в столе справок Архива:
 понедельник, вторник, среда – с 8 ч. 30 мин. до 16 ч. 30 мин., обеденный и технологический перерывы – с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 30 мин.;
 четверг – с 8 ч. 30 мин. до 12 ч. 00 мин.;
 пятница – неприемный день.

2.1.3. Запрос пользователя рассматривается и исполняется при наличии в запросе фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии) гражданина, наименования юридического лица на бланке организации, почтового и/или электронного адреса, личной подписи гражданина или должностного лица (если запрос на бумажном носителе).

В заявлении указываются фамилия (при изменении фамилии – все фамилии, имевшие место в запрашиваемый период), имя и отчество (при его наличии) лица, о котором запрашиваются сведения, а также в зависимости от содержания запроса предоставляются иные сведения, необходимые для его исполнения:

- об акте гражданского состояния (о рождении, браке, смерти) – сведения о месте и времени регистрации рождения, брака, смерти, а также фамилии, имена, отчества родителей (для справки о рождении);

- о получении образования – название и адрес учебного заведения, факультет, даты поступления и окончания учебы;

- о трудовом стаже (военной службе) – название, ведомственная подчиненность и адрес органа, организации, номер воинской части, структурное подразделение (производство, цех, отдел, участок), время работы (службы), должность, переводы по службе в запрашиваемый период, дата увольнения;

- о пенсии, социальных льготах – сведения об органе, который назначил пенсию, социальные льготы, даты их назначения;

- о награждении государственными и ведомственными наградами – название награды, дата награждения, решением какого органа произведено, место работы (службы) в период награждения, название организации, представившей к награде, ее ведомственная подчиненность;

- об имущественных правах (о предоставлении земельного участка, гаража, жилой площади) – место расположения земельного участка, гаража, жилой площади, дата предоставления, решением какого органа произведено предоставление;

- иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения запроса.

К запросу могут быть приложены копии документов, связанные с темой запроса.

В заявлении могут быть указаны контактные телефоны для осуществления связи с заявителем, а также способ получения архивной справки, архивной выписки или архивных копий (на руки, по почте или по электронной почте).

2.1.4. Для предоставления информации, содержащей сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу для его безопасности, дополнительно предоставляются копии документов, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации (доверенность, документы, подтверждающие право на наследство, документы, подтверждающие родство).

2.2. Прием и регистрация запросов.

2.2.1. Прием запросов осуществляется в день их поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время и состоит из проверки правильности доставки и целостности конвертов и документов.

При вскрытии конвертов проверяется правильность и полнота вложения и целостность документов.

Конверты от поступающих писем не уничтожаются в случаях, когда только по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и получения документа.

2.2.2. Регистрация запросов осуществляется в течение 3-х календарных дней с момента их поступления. В случае поступления запроса в день, предшествующий праздничному или выходным дням, регистрация запросов производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Регистрация производится специалистом отдела исполнения запросов, отвечающим за учет и регистрацию запросов, и включает в себя:

- занесение сведений о запросе (ФИО, тематика, запрашиваемые сведения, адрес) в информационную систему «Учет запросов граждан и организаций» (далее – информационная система);

- присвоение регистрационного индекса. Регистрационный индекс заносится в информационную систему, проставляется с использованием регистрационного штампа на подлинниках запросов, пришедших почтой, на электронных запросах, распечатанных на бумажном носителе, в правой нижней части первого листа документа. Регистрационный штамп включает в себя наименование Архива, дату поступления запроса и сам регистрационный индекс.

В информационную систему заносятся все запросы, поступившие от физических и юридических лиц по почте, на электронный адрес архива, через Интернет-Портал архивной службы Вологодской области, факсимильной связью, по защищенным каналам с использованием шифровальных (криптографических) средств, информационно-телекоммуникационным системам и сетям связи непосредственно из отделения Пенсионного фонда Российской Федерации, при личном обращении гражданина.

Дата регистрации запроса является началом отсчета срока исполнения поступившего документа.

Запросы от одного заявителя, но отличные по содержанию (другой период трудовой деятельности, другое учреждение и т.д.), регистрируются как **самостоятельные**.

2.2.3. Запросы, поступившие от граждан лично, а также устные обращения граждан (в том числе по телефону), которые не требуют ответа в письменном виде, фиксируются в Журнале учета приема посетителей (*Приложение 2 к настоящему Порядку*).

2.3. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

2.3.1. В случае если в запросе не указаны фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего запрос, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.3.2. Запрос не рассматривается по существу поставленных в нем вопросов при наличии следующих оснований:

а) если запрос не поддается прочтению;

б) в запросе заявителя отсутствуют сведения, необходимые для осуществления поиска информации по архивным документам;

в) если у заявителя отсутствуют документы, подтверждающие его полномочия выступать от имени третьих лиц, в отношении которых сделан запрос (в случае, если не истек срок ограничения, установленный частью 3 статьи 25 Федерального закона № 125-ФЗ);

г) если запрос касается темы (вопроса), в отношении которой заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (руководитель Архива или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же архив);

д) если ответ по существу указанной в запросе темы (вопроса) не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (указанная информация может быть предоставлена только

при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию);

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

и) от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения его обращения;

ж) в запросе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Архива, в том числе если в запросе обжалуется судебное решение;

Об отказе в рассмотрении обращения по существу заявителю сообщается в письменном виде (в случаях, если его фамилия и почтовый (электронный адрес) поддаются прочтению).

2.3.3. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, впоследствии были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

2.4. Постановка на контроль.

2.4.1. Запросы, требующие особого контроля (в случае срочного исполнения в связи с деятельностью органов государственной власти и местного самоуправления) ставятся на контроль руководителем Архива или его заместителем. На подлиннике такого запроса в правом верхнем углу ставится отметка «СРОЧНО!».

2.4.2. В случаях, предусмотренных пунктом 2.4.1. заведующим профильным отделом в информационной системе делается отметка о контроле, а в случае необходимости исполнения к определенному сроку – о срочности исполнения.

2.4.3. Контроль сроков исполнения запросов (в зависимости от вида запроса) осуществляется исполнителями при помощи средств информирования, предусмотренных в информационной системе, а также по дате на регистрационном штампе и отметках о контроле на подлиннике запроса.

2.4.4. Снятие с контроля в случаях, приведенных в пунктах 2.4.1. и 2.4.2., осуществляется автоматически, после подписания руководителем Архива готового ответа на запрос и занесения сведений об исполнении в информационную систему.

III. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ ФИЗИЧЕСКИХ И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

3.1. Передача запросов на исполнение.

3.1.1. Передача запросов на исполнение в профильные подразделения осуществляется заместителем руководителя, курирующим данные отделы, после рассмотрения запросов руководителем Архива и в соответствии с его резолюцией.

3.1.2. Заведующий профильного подразделения (отдела) в зависимости от результатов рассмотрения запросов осуществляет их распределение по характеру дальнейшего исполнения:

- запросы на исполнение;
- непрофильные запросы;
- запросы, требующие получения от заявителей дополнительных сведений.

3.1.3. Заведующий отделом передает запросы на исполнение сотруднику своего отдела под роспись в Книге учета передачи запросов исполнителям (**Приложение 3 к настоящему Порядку**).

3.1.4. Запросы, передаваемые на исполнение из одного профильного отдела в другой, передаются непосредственно заведующему профильного отдела под роспись в Книге учета выдачи запросов исполнителям. Прямая передача запросов на исполнение сотрудникам, не входящим в подчинение заведующего отделом запрещается.

3.1.5. После передачи запроса на исполнение, сотрудник несет ответственность:

- за исполнение запроса в установленный срок,

- за составление, при необходимости, промежуточного ответа, уведомления о платности услуг, оказываемых Архивом, о сроках исполнения,

- за правильное заполнение данных для расчета оплаты за оказанную услугу.

3.1.6. Контроль за исполнением запросов сотрудниками осуществляет заведующий того отдела, в который поступили запросы в соответствии с настоящим Порядком.

О ходе исполнения запроса, о возможных нарушениях сроков исполнения сотрудник обязан уведомлять своего непосредственного руководителя – заведующего отделом.

3.2. Исполнение запросов на платной основе.

3.2.1. Архивом исполняются безвозмездно:

а) запросы социально-правового характера,

б) тематические запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с исполнением ими своих функций.

Тематические запросы Архив исполняет в порядке оказания платных услуг на основании Положения о порядке выполнения работ и оказания услуг на платной основе КАУ ВО «ГАВО».

3.2.2. Архив не занимается полномасштабными научными исследованиями по заказам пользователей, а на основе документов выявляет, подтверждает, уточняет, дополняет или опровергает конкретные интересующие заявителей факты.

3.3. Сроки исполнения.

3.3.1. Срок исполнения запроса социально-правового характера не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

3.3.2. Сроки исполнения тематических запросов устанавливаются в договоре между Архивом и заявителем или согласовываются с заявителем. При отсутствии возможностей по исполнению тематических запросов Архив в течение 30 дней с момента регистрации запроса направляет заявителю письмо с рекомендацией провести самостоятельный поиск интересующей его информации в читальном зале Архива.

3.3.3. Тематический запрос государственного органа или органа местного самоуправления, связанный с исполнением ими своих функций, Архив рассматривает в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с ними сроки.

Тематические запросы об имущественных правах и об актах гражданского состояния исполняются в срок до 90 дней с момента регистрации запроса.

3.3.4. Запрос, не относящийся к составу хранящихся в Архиве архивных документов, в течение 15 дней с момента его регистрации направляется в соответствующий архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением об этом пользователя, или пользователю дается соответствующая рекомендация.

3.3.5. В тех случаях, когда сведений, изложенных в заявлении, недостаточно для исполнения запроса, Архивом в течение 15 дней с момента регистрации запроса в адрес заявителя направляется письмо с запросом о дополнительных сведениях. Срок исполнения запроса исчисляется с момента получения дополнительных сведений.

3.4. Выдача архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

3.4.1. Архивные справки, архивные выписки, архивные копии, информационные ответы о составе и содержании, о наличии (отсутствии) на хранении архивных документов направляются на почтовый и/или электронный адрес заявителя. Специалист отдела исполнения запросов, отвечающий за учет и регистрацию запросов, в информационной системе делает отметку о способе получения ответа заявителем.

3.4.2. При наличии в заявлении отметки о желании гражданина лично получить ответ на запрос специалист отдела исполнения запросов, отвечающий за выдачу

заявителям исходящей корреспонденции приглашает заявителя в Архив и выдает архивные справки, архивные выписки, архивные копии, информационные ответы о составе и содержании, о наличии (отсутствии) на хранении архивных документов при предъявлении паспорта. Заявителем на втором экземпляре архивной справки, архивной выписки или информационного ответа ставится дата и подпись с отметкой «справку (копии, выписку) получил».

3.4.3. Архивная справка (копия, выписка), подготовленная на платной основе, выдается (высылается) заявителю только после подтверждения оплаты им предъявленного счета за оказанные Архивом услуги или на условиях, указанных в договоре. Счета за оказанные Архивом платные услуги могут высылаться заявителям по почте, на их электронные адреса, факсом, а также выдаваться лично при посещении ими архива.

IV. ФОРМИРОВАНИЕ ДЕЛ

4.1. Документы об исполнении запросов формируются в дела. В дело помещаются:

- запрос;
- второй экземпляр ответа на запрос;
- письмо Архива с запросом дополнительных сведений (при условии его направления);
- ответ заявителя на дополнительный запрос Архива (при условии его поступления);
- документы и копии документов, высланных заявителем вместе с запросом в адрес Архива (копия доверенности, копии трудовых книжек, наградных документов и др.);
- письменное уведомление Архива о сроке и стоимости исполнения запроса (при условии его составления).

Документы в таких делах располагаются по принципу возрастания регистрационных индексов.

Формирование дел, содержащих документы об исполнении запросов, осуществляет специалист отдела исполнения запросов, отвечающий за учет и регистрацию запросов.

4.2. После того как на запрос пользователя, исполняемый в порядке оказания платных услуг, подготовлена архивная справка, подписанные договоры об оказании платных услуг формируются в отдельные дела, где договоры располагаются по хронологическому принципу. Формирование дел, содержащих договоры с пользователями, осуществляет ведущий экономист.

4.3. Сроки хранения дел определяются в соответствии с номенклатурой дел Архива, утвержденной директором Архива.

Приложение 1
к Порядку исполнения
запросов пользователей архивной информации
в КАУ ВО «ГАВО»

АНКЕТА
для наведения справки по документам
Государственного архива Вологодской области

Заявитель	
Адрес заявителя	
Телефон заявителя	
ФИО лица, на которое запрашивается справка	
Содержание запроса	
Примечание	
Подпись заявителя	
Регистрационный номер	
Дата регистрации	

Приложение 2
к Порядку исполнения
запросов пользователей архивной информации
в КАУ ВО «ГАВО»

Журнал учета приема посетителей

Дата	№ п/п	ФИО посетителя	Тема запроса (консультации)	Результат приема

Приложение 3
к Порядку исполнения
запросов пользователей архивной информации
в КАУ ВО «ГАВО»

Книга учета передачи запросов исполнителям

Регистрационный номер запроса	ФИО исполнителя	Подпись	Дата получения запроса исполнителем	Дата исполнения запроса