



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

---

г. Качканар

03.06.2013 г. № 589

***Об утверждении Административного регламента предоставления Муниципальным казённым учреждением «Качканарский городской архив» муниципальной услуги по предоставлению оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций муниципальной услуги по информационному обеспечению граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов Муниципального казённого учреждения «Качканарский городской архив»***

В целях определения последовательности исполнения административных процедур, связанных с реализацией прав граждан, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления Муниципальным казённым учреждением «Качканарский городской архив» муниципальной услуги по предоставлению оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций муниципальной услуги по информационному обеспечению граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов Муниципального казённого учреждения «Качканарский городской архив».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Качканарское время» и разместить на официальном сайте Администрации Качканарского городского округа.

Глава городского округа

С.М. Набоких

**УТВЕРЖДЁН**

постановлением Администрации  
Качканарского городского округа  
от 03.06.2013 г. № 589

«Об утверждении Административного  
регламента предоставления  
муниципальным казённым  
учреждением «Качканарский  
городской архив» муниципальной  
услуги по предоставлению  
оформленных в установленном  
порядке архивных справок или копий  
архивных документов,  
связанных с социальной защитой  
граждан, предусматривающей их  
пенсионное обеспечение, а также  
получение льгот и компенсаций  
в соответствии с законодательством  
Российской Федерации»

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальным казённым учреждением  
«Качканарский городской архив» муниципальной услуги  
по предоставлению оформленных в установленном порядке  
архивных справок или копий архивных документов,  
связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их  
пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций  
в соответствии с законодательством Российской Федерации**

**Раздел I. Общие положения**

Административный регламент предоставления муниципальным казённым учреждением «Качканарский городской архив» муниципальной услуги по предоставлению оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе архивных документов МКУ «Качканарский городской архив» (далее – Регламент) определяет сроки и последовательность действий муниципального казённого учреждения «Качканарский городской архив» (далее – Архив), а также порядок взаимодействия Архива с уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области архивного дела, иными

органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

### **1.1. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги по предоставлению оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе архивных документов МКУ «Качканарский городской архив» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 1 июня 2005 года № 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (в редакции от 27.07.2010 года);
- Законом Российской Федерации от 21.07.1993 года № 5485-1 «О государственной тайне» (в редакции от 15.11.2010 года);
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (в редакции от 16.02.2009 года);
- Законом Свердловской области от 25.03.2005 года № 5-ОЗ «Об архивном деле в Свердловской области» (в редакции от 23.12.2010 года);
- Законом Свердловской области от 19.11.2008 года № 104-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, государственными полномочиями Свердловской области по хранению, комплектованию, учёту и использованию архивных документов, относящихся к государственной собственности Свердловской области» (в редакции от 27.12.2010 года);
- Постановлением Правительства Свердловской области от 29.10.2007 года № 1053-ПП «О предоставлении мер социальной поддержки пользователям архивными документами, находящимися в государственной собственности Свердловской области»;
- Уставом Муниципального казённого учреждения «Качканарский городской архив».

## **1.2. Орган по предоставлению муниципальной услуги**

Органом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, является муниципальное казённое учреждение «Качканарский городской архив». Организацию предоставления архивной информации и документов осуществляют специалисты Архива при наличии у него архивных документов, необходимых для исполнения запросов. При исполнении услуги специалисты Архива взаимодействуют с органами местного самоуправления, государственными и муниципальными органами, предприятиями, учреждениями.

## **1.3. Получателями муниципальной услуги являются**

- 1) граждане Российской Федерации;
- 2) органы государственной власти Российской Федерации и Свердловской области;
- 3) органы местного самоуправления;
- 4) организации и общественные объединения;
- 5) юридические лица;
- 6) иностранные граждане;
- 7) физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их пользователями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени, в частности:
  - а) законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;
  - б) опекуны недееспособных граждан;
  - в) представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.
- 8) юридические лица:
  - а) органы государственной власти Российской Федерации, Свердловской области и местного самоуправления;
  - б) организации и общественные объединения;
  - в) представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

## **2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

2.1. Муниципальная услуга предоставляется Архивом в виде: информационных писем, архивных копий, архивных выписок, рекомендаций о дальнейших путях поиска необходимой информации; уведомлений о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

При консультировании пользователей по телефону и на личном обращении специалисты Архива предоставляют исчерпывающую информацию по вопросам организации исполнения запросов пользователей.

При информировании по обращениям пользователей о процедуре предоставления муниципальной услуги, направленным по электронной почте, ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

На информационных стендах в помещении Архива размещается следующая информация:

- 1) текст настоящего административного регламента;
- 2) перечни и образцы оформления документов, необходимых для оформления письменного запроса и требования к ним;
- 3) режим приёма посетителей;
- 4) порядок получения консультаций;
- 5) почтовый и фактический адрес Архива, телефоны и адрес электронной почты Архива.

2.2. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) архивные справки;
- 2) архивные копии;
- 3) архивные выписки;
- 4) информационное письмо;
- 5) тематический перечень архивных документов;
- 6) тематическая подборка копий архивных документов;
- 7) ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;
- 8) рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- 9) уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие организации.

2.3. Место нахождения Архива и его почтовый адрес: 624350, Свердловская область, г. Качканар, 11 микрорайон, дом 13а.

Электронный адрес Архива: [archiv@admkg.ru](mailto:archiv@admkg.ru)

Сайт архива: <http://archive.admkg.ru/>

Телефоны для справок: (34341) 6-97-52

2.4. Прием граждан специалистами Архива осуществляется в понедельник, вторник и среду с 14.00 до 17.00

Прием осуществляется без предварительной записи в порядке очереди.

2.5. Порядок информирования о муниципальной услуге:

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- по телефону;
- посредством личного обращения заявителей в Архив;
- по письменным запросам, поступившим в Архив;
- посредством размещения сведений на информационном стенде;
- по электронной почте.

2.6. При ответах на телефонные звонки специалисты Архива подробно, со ссылкой на источник, информируют обратившихся по интересующим их вопросам, касающимся деятельности Архива. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое, удобное для заявителя, время для устного информирования (с учетом графика работы Архива).

При информировании посредством личного обращения специалист Архива обязан принять заявителя в соответствии с графиком работы Архива в рамках настоящего регламента.

При информировании по письменным обращениям ответ с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя направляется почтой в адрес заявителя.

Информационный стенд расположен в приемной для граждан помещения Архива и содержит сведения о порядке исполнения муниципальной услуги.

Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги производится на бесплатной основе.

2.7. При поступлении запроса по электронной почте информация о процедуре предоставления муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя, поступивший по электронной почте. В запросе пользователя должны быть указаны:

- 1) наименование организации или должностного лица, которому они адресованы;
- 2) для юридического лица: полное наименование организации (запрос должен быть оформлен на бланке организации);
- 3) для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя и все их изменения, дату его рождения;
- 4) почтовый адрес места жительства, по которому должен быть направлен ответ;
- 5) суть обращения, в котором с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения;
- 6) о стаже работы - название, ведомственная подчиненность и адрес организации, время работы, в качестве кого работали;
- 7) о награждении государственными и ведомственными наградами - название органа дата и номер документа о награждении;
- 8) интересующая пользователя тема, вопрос, событие, факт с указанием примерных хронологических рамок и географической территории;
- 9) форма получения пользователем информации (архивная справка, архивная копия, архивная выписка);
- 10) иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения запроса;

11) личная подпись и дата;

12) для истребования сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

13) вместе с запросом заявитель предоставляет копию трудовой книжки, документ о награждении (в случае истребования сведений о награждении).

2.8. Специалист Архива, ответственный за прием документов, проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, и устанавливает следующие обстоятельства:

1) тексты документов написаны разборчиво;

2) фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью;

3) в документах не имеется подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

4) документы не исполнены карандашом;

5) документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

б) полнота сведений, необходимых для поиска информации, обеспечена.

2.9. Специалист Архива, ответственный за прием документов, регистрирует запросы в соответствующие журналы. При этом вносится следующая информация:

1) регистрационный номер;

2) дата приема;

3) данные о заявителе;

4) цель обращения заявителя.

2.10. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги:

1) письменные запросы заявителей подлежат обязательной регистрации в день поступления их в Архив;

2) срок исполнения муниципальной функции в Архиве не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации. При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию архивных документов, срок, с разрешения руководителя Архива может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением об этом заявителя;

3) контрольные документы исполняются в сроки, установленные в поручении;

4) если срок исполнения документа в поручении не установлен, документ исполняется не позднее 30-дневного срока со дня получения документа Архивом;

5) если последний день срока исполнения документа приходится на нерабочий день, то документ подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню;



б) сроки исполнения муниципальной услуги, связанной с предоставлением информации по определенной проблеме, теме, событию, факту (тематические запросы), в том числе, необходимой для изучения жизни и деятельности конкретных лиц (биографические запросы), устанавливаются Архивом по согласованию с заявителем;

2.11. Перечень оснований для приостановления исполнения или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) отсутствия в обращении (запросе) необходимых сведений для предоставления поиска запрашиваемой информации;

2) отсутствия у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

3) отсутствия у заявителя письменного разрешения собственника (владельца) архивных документов на их использование;

4) отсутствия в обращении (запросе) наименования юридического лица (для граждан – фамилии, имени, отчества), почтового и/или электронного адреса заявителя;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, о чем сообщается заявителям, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

8) не принимаются к рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения угрозы жизни и здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

9) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, или в социально-неадекватном состоянии (враждебный или агрессивный настрой).

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

1) прием заявителей для исполнения муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком приема;

2) помещение для приема заявителей для исполнения муниципальной услуги размещено по адресу: 11микрорайон, дом 13а, г. Качканар, Свердловская область, 624356;

3) у входа в помещение Архива вывешен график работы, так чтобы он был хорошо виден заявителям;

4) прием заявителей для исполнения муниципальной услуги осуществляется в отдельно выделенном кабинете - приёмной. Для заполнения необходимых документов имеется стол, который оборудован стулом для посетителей, обеспечен бланками заявителей, письменными

принадлежностями. В приемной Архива установлены стулья для ожидания заявителями, имеется искусственное освещение. Оборудован информационный стенд для заявителей, предназначенный для ознакомления их с информационными материалами;

5) консультирование заявителей для исполнения муниципальной услуги осуществляются главным архивистом и ведущим архивистом;

6) каждое рабочее место специалистов Архива в служебных кабинетах оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных, позволяющим получать справочную информацию и информацию по правовым вопросам общего характера, а также печатающим устройством;

7) в помещении Архива установлен копировальный аппарат;

8) места для приема обращений заявителей на исполнение муниципальной услуги оборудованы автономной охранно-пожарной сигнализацией, системой видеонаблюдения.

### **3. Административные процедуры**

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием, первичная обработка и регистрация обращений заявителей на исполнение муниципальной услуги;

2) анализ тематики поступивших обращений заявителей;

3) направление обращений заявителей на исполнение в архивы и организации по принадлежности. А также подготовка и направление уведомлений об отказе в исполнении;

4) подготовка и направление результатов исполнения муниципальной услуги заявителям (оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий)

3.1. Поступившие в Архив письменные запросы регистрируются в день поступления в Архив. Регистрация социально-правовых ведется в специальных журналах. Каждому запросу присваивается индивидуальный регистрационный номер. Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

3.2. После регистрации запросы передаются на исполнение.

3.3. Депутатские запросы, обращения комитетов и комиссий, исполнительных органов государственной власти Свердловской области, органов местного самоуправления о предоставлении информации рассматриваются руководством Архива в день поступления.

3.4. При поступлении запроса по электронной почте с указанием электронной почты и/или почтового адреса пользователя, ему направляется уведомление о принятии запроса к рассмотрению. В зависимости от содержания указанный запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном настоящим регламентом, или при отсутствии необходимых данных ответ дается сразу.

При поступлении запроса по электронной почте ответ пользователю направляется почтой по адресу, указанному в запросе.

3.5. После выполнения запроса в журнал регистрации вносится результат рассмотрения обращения (положительный, отрицательный), дата исполнения и фамилия, имя, отчество исполнителя.

3.6. Анализ тематики поступивших запросов:

Специалист Архива осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в Архиве архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения архивных документов, необходимых для исполнения запросов пользователей. При этом определяется:

1) правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера, персональные данные;

2) степень полноты сведений, содержащихся в запросе пользователя, необходимых для его проведения поисковой работы;

3) наличие архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

4) адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос пользователя в случае отсутствия их в Архиве.

3.7. Архив письменно запрашивает автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями, в случае отсутствия в запросе пользователя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации в архивах, нечетко, неправильно сформулированного запроса.

3.8. Подготовка ответа заявителю и отправка архивных справок, архивных выписок и архивных копий:

1) текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов;

2) несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов, или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»);

3) сведения о работе в нескольких организациях связанных друг с другом включаются в одну архивную справку;

4) в примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся

прочтению вследствие повреждения текста оригинала места («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»);

5) в тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка;

6) после текста архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, печатные издания, использовавшиеся для составления архивной справки. В тексте архивной справки допускается проставление архивных шифров и номера листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта события;

7) в архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены печатью организации;

8) архивная справка и архивная выписка оформляются на бланке Архива. Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются;

9) архивная справка подписывается руководителем Архива и исполнителем, заверяется печатью организации, на ней проставляется номер и дата составления;

10) в архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием. В примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «Так в тексте оригинала», «Так в документе». После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа;

11) аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяется подписью директора Архива или уполномоченного должностного лица и печатью организации;

12) на обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются. Архивная копия заверяется подписью директора и печатью Архива;

13) при отсутствии документов, необходимых для исполнения запроса, в течение 30 дней составляется отрицательный ответ на бланке организации. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать требуемый документ или справку. При необходимости, ответ заверяется печатью Архива;

14) запросы, не относящиеся к составу хранящихся в Архиве архивных документов, в течение 5 дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в организации города, где могут храниться необходимые документы;

15) архивные справки, архивные выписки и архивные копии оформляются на государственном языке Российской Федерации;

16) ответы по почте направляются обычным письмом. При этом в журнале регистрации делается отметка об отправке с указанием даты;

17) рассмотрение запроса считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и ответы направлены заявителю.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, по организации исполнения запросов определены настоящим регламентом предоставления муниципальным казённым учреждением «Качканарский городской архив» муниципальной услуги по предоставлению оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации на основе архивных документов МКУ «Качканарский городской архив»

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Архива.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором Архива проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего регламента. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Внеплановые проверки осуществляются при поступлении жалоб от получателей услуг. Проверки проводятся в присутствии сотрудника Архива. По фактам нарушений проводятся служебные проверки.

4.4. По результатам проведенных служебных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе выполнения административного регламента**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц Архива, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента. Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых в ходе выполнения настоящего Регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично или письменно. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 3) суть обжалуемого действия (бездействия);
- 4) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;
- 5) личную подпись и дату;
- б) в случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

#### 5.3. Директор Архива:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием пользователя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- 2) по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов пользователя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на жалобу подписывается директором Архива.

5.4. Письменный ответ на жалобу, поступившую в Архив, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба, поступившая в Архив, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.5. В исключительных случаях директор Архива вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения пользователя, направившего жалобу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия автора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.6. Архив при получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить пользователю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается пользователю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Архива, иное уполномоченное на то должностное лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись

в Архив. О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.