



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

№ _____

г. Мурманск

**Об утверждении административного регламента
Министерства культуры Мурманской области
по предоставлению государственной услуги
«Организация информационного обеспечения граждан и
организаций на основе документов
Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей», на основании Положения о Министерстве культуры Мурманской области (далее – Министерство), утвержденного постановлением Правительства Мурманской области от 20.11.2019 № 521-ПП, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент Министерства культуры Мурманской области по предоставлению государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан и организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов» (далее – административный регламент).

2. Отделу культурного наследия и архивного дела Министерства (Евстафьевой Е.Ф.) организовать предоставление государственной услуги по организации информационного обеспечения граждан и организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов в соответствии с административным регламентом.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

О.Г. Обухова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
культуры Мурманской области
от №

**Административный регламент
Министерства культуры Мурманской области
по предоставлению государственной услуги
«Организация информационного обеспечения граждан и
организаций на основе документов
Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок организации информационного обеспечения граждан и организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов (далее – государственная услуга), сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия Министерства культуры Мурманской области, его структурного подразделения – отдела культурного наследия и архивного дела с юридическими и физическими лицами при предоставлении государственной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями являются граждане и организации (далее – пользователи), обратившиеся в Министерство культуры Мурманской области (далее – Министерство) либо в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), заключивших соглашение с Министерством, с просьбой предоставить информацию на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов.

1.2.2. От имени пользователей при взаимодействии с Министерством могут выступать юридические и физические лица, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их пользователями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке
предоставления государственной услуги**

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты и (или)

формы обратной связи в сети «Интернет» (далее – справочная информация) Министерством культуры Мурманской области (далее – Министерство) размещаются:

- на официальном сайте Министерства: <https://culture.gov-murman.ru>;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

1.3.2. На официальном сайте Министерства, на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги;
- порядок предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия Министерства, его должностных лиц и государственных гражданских служащих.

1.3.3. На Едином портале размещается следующая информация:

- 1) справочная информация о Министерстве, предоставляющем услугу;
- 2) способы предоставления услуги;
- 3) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги;
- 4) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 5) категория заявителей, которым предоставляется услуга;
- 6) срок предоставления государственной услуги;
- 7) описание результата предоставления услуги;
- 8) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги, правовых основаниях и размерах платы, взимаемой с заявителя (если услуга предоставляется на возмездной основе);
- 9) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

10) порядок обжалования решений, действий или бездействия Министерства, его должностных лиц и государственных гражданских служащих;

11) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

1.3.4. Информация, указанная в настоящем подразделе административного регламента, в том числе размещаемая в сети «Интернет», на Едином портале, предоставляется заявителю бесплатно.

1.3.5. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

1.3.6. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют должностные лица Министерства, ответственные за предоставление государственной услуги (далее – должностное лицо Министерства).

1.3.7. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется посредством устного консультирования и письменных разъяснений с использованием средств:

- телефонной связи;
- почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе Единого портала, интернет-сайта МФЦ;
- информационных стендов.

1.3.8. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- требования к порядку составления и оформления документов и приложений к ним;
- сроки рассмотрения обращения заявителя должностным лицом, ответственным за рассмотрение документов;
- адрес архива, в который следует обратиться за получением требуемой информации;
- адрес МФЦ, куда можно подать документы, необходимые для предоставления государственной услуги;
- основания для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия Министерства, его должностных лиц и государственных гражданских служащих;
- иная информация, имеющая непосредственное отношение к исполнению государственной услуги.

1.3.9. При ответах на телефонные звонки должностные лица Министерства со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Министерства, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.10. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 (пятнадцать) минут.

Если должностное лицо Министерства не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.11. По письменному обращению заявителя ответ должен быть изложен в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направлен простым почтовым отправлением или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней со дня регистрации обращения.

При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней со дня регистрации обращения.

1.3.12. Информирование заявителя при личном обращении осуществляется должностным лицом Министерства.

Должностные лица Министерства принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время индивидуального устного информирования не может превышать 30 (тридцати) минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо Министерства предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Организация информационного обеспечения граждан и организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов.

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство культуры Мурманской области. Непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется отделом культурного наследия и архивного дела Министерства (далее – отдел).

2.2.2. В ходе предоставления государственной услуги отдел взаимодействует с государственными и муниципальными архивами, иными организациями, осуществляющими хранение документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов.

2.2.5. Государственная услуга предоставляется в многофункциональных центрах в части:

- приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и передачи их в подведомственные учреждения Министерства ГОКУ «Государственный архив Мурманской области» и ГОКУ «Государственный архив Мурманской области в г. Кировске» (далее – государственные архивы);
- приема жалоб на решение и (или) действие (бездействие) государственных архивов, должностных лиц государственных архивов и передачи их в Министерство;
- выдачи результата оказания государственной услуги.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

- направление пользователю информационного письма Министерства, в том числе с приложением архивных справок, архивных копий, архивных выписок, тематических перечней, тематических обзоров архивных документов, тематических подборок копий архивных документов при их наличии;
- направление пользователю информационного письма Министерства с мотивированным отказом в предоставлении запрашиваемой информации и с разъяснением дальнейших действий в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области (приложение № 2 к административному регламенту).

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги Министерством составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения (запроса) в системе электронного документооборота Правительства Мурманской области (далее – СЭДО) и направления по принадлежности в органы и организации для исполнения и ответа пользователю, о чем Министерство сообщает пользователю.

Срок предоставления государственной услуги государственными архивами составляет 30 календарных дней со дня регистрации обращения (запроса) пользователя.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (запроса) о предоставлении государственной услуги и при получении подготовленных документов составляет не более 15 (пятнадцати) минут.

2.4.3. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.4.4. Регистрация обращений (запросов) пользователей для предоставления государственной услуги осуществляется в день их поступления в Министерство.

2.4.5. Обращения (запросы), поступившие от органов государственной власти, органов местного самоуправления, административных органов, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, либо в согласованные с ними сроки.

Многофункциональные центры обеспечивают передачу принятых от пользователей обращений (запросов) и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в государственные архивы в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня после их принятия.

2.4.6. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993¹;
- Законом Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне»²;
- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁴;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»⁵;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;

¹ «Российская газета», № 7, 21.01.2009

² «Российская газета», № 182, 21.09.1993

³ «Российская газета», № 237, 27.10.2004

⁴ «Российская газета», № 95, 05.05.2006

⁵ «Российская газета», № 165, 29.07.2006

- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»⁷;
- Указом Президента Российской Федерации «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера» от 06.03.1997 № 188⁸;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 06.02.2010 № 63 «Об утверждении Инструкции о порядке допуска должностных лиц и граждан Российской Федерации к государственной тайне»⁹;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»¹⁰;
- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ, Министерства внутренних дел РФ, Федеральной службы безопасности РФ от 25.07.2006 № 375/584/352 «Об утверждении Положения о порядке доступа к материалам, хранящимся в государственных архивах и архивах государственных органов Российской Федерации, прекращенных уголовных и административных дел в отношении лиц, подвергшихся политическим репрессиям, а также фильтрационно-проверочных дел»¹¹;
- приказом Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24 «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, научных организациях»¹²;
- приказом Министерства культуры РФ от 22.12.2011 № 1216 «Об утверждении административного регламента по предоставлению Федеральным архивным агентством государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»¹³
- Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области»¹⁴;
- Постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»¹⁵;

⁶ «Российская газета», № 168, 30.07.2010

⁷ «Российская газета», № 75, 08.04.2011

⁸ «Российская газета», № 51, 14.03.1997

⁹ Собрание законодательства РФ 15.02.2010 № 7, ст. 762

¹⁰ «Российская газета», № 148, 02.07.2012

¹¹ «Российская газета» № 212, 22.09.2006

¹² Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 21.05.2020

¹³ Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 36, 03.09.2012

¹⁴ «Мурманский вестник», № 34, 28.02.2006

¹⁵ «Мурманский вестник», № 228/1, 03.12.2010

- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»¹⁶;
- постановлением Правительства Мурманской области от 20.11.2019 № 521-ПП «Об утверждении положения о Министерстве культуры Мурманской области»¹⁷;
- настоящим административным регламентом.

2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанный в пункте 2.5.1 размещается на официальном сайте Министерства в сети Интернет, в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы:

анкета-заявление, заполненная по предлагаемому образцу (приложение № 1 к административному регламенту) либо заявление в произвольной форме, в котором должны быть указаны:

- наименования юридического лица - для юридических лиц;
- фамилии, имени и отчества (при наличии) - для физических лиц;
- почтового и (или) электронного адреса пользователя;
- указания темы (вопроса).

2.6.2. Физические лица, являющиеся представителями пользователя, помимо перечисленных документов представляют доверенность, оформленную в установленном порядке, подтверждающую полномочия на получение запрашиваемой информации в отношении пользователя.

2.6.3. Анкета-заявление, а также иные прилагаемые документы могут быть представлены в Министерство лично, направлены по почте, через МФЦ либо в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Министерство или государственные архивы с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая государственный и региональный портал государственных и муниципальных услуг.

¹⁶ Электронный бюллетень «Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 13.12.2012

¹⁷ Электронный бюллетень Правительства Мурманской области <https://npa.gov-murman.ru>, 22.11.2019

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги в бумажном виде являются:

- запрос не поддается прочтению;
- 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 пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию);
- запрос касается темы (вопроса), в отношении которой пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;
- у пользователя 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).

О причинах оставления запроса без рассмотрения сообщается пользователю в случаях, если его фамилия и почтовый (электронный адрес) поддаются прочтению.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- недействительный статус квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи¹⁸;
- не соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктами 2.6.1. и 2.6.2. административного регламента;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;
- информация в электронном заявлении-анкете представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.7.3. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну (отсутствие допуска к государственной тайне и предписания на работу);
- отсутствие у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих конфиденциальную информацию (для

¹⁸ Для документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью

юридических лиц – отсутствие полномочий на осуществление деятельности, связанной с запрашиваемыми сведениями, для физических лиц, не являющихся наследниками по закону или по завещанию - отсутствие нотариально заверенного распоряжения от лица, о котором запрашиваются сведения, либо от наследников).

2.7.4. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

Министерство осуществляет предоставление государственной услуги бесплатно.

Государственные архивы исполняют тематические запросы на возмездной основе, поступившие от юридических и физических лиц, кроме тематических запросов органов государственной власти и местного самоуправления, направляемые в целях исполнения ими своих полномочий.

2.9. Требования к местам представления государственной услуги

2.9.1. На территории, прилегающей к зданию, в котором оказывается услуга, оборудуются парковочные места для автотранспорта. В здании оборудуются доступные места общего пользования санитарно-гигиенического назначения, места для хранения верхней одежды заявителей (гардероб).

2.9.2. Центральный вход в здание, в котором оказывается услуга, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование структурного подразделения Министерства.

2.9.3. Прием документов осуществляется должностными лицами Министерства.

2.9.4. Места информирования оборудуются информационными стендами, на которых размещается информация, указанная в пункте 1.3.2. административного регламента.

2.9.5. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указаниями:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего прием.

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.6. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.8. Вход и выход из помещений оборудуется соответствующими указателями.

2.9.9. Министерство обеспечивает создание инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) условий

беспрепятственного доступа к месту предоставления государственной услуги, оказание должностным лицом Министерства необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению государственной услуги.

2.9.10. Прием пользователей осуществляется в рабочих кабинетах должностных лиц. Рабочие кабинеты должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности лица, ведущего прием.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пользователе одновременное консультирование или прием двух или более пользователей не допускается.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственных услуг

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на количественные и качественные.

2.10.2. В число количественных показателей доступности предоставляемой государственной услуги входят:

- график работы Министерства;
- время ожидания услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой государственной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В число количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб заявителей.

2.10.5. В число качественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Едином портале, официальном сайте Министерства.

2.11.2. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении государственной услуги с использованием Единого портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц и государственных гражданских служащих.

2.11.3. Документы заявителя, в случае установления несоответствия представленных документов перечню, установленному пунктом 2.6.1 административного регламента, возвращаются заявителю по истечении 3 (трех) рабочих дней со дня уведомления заявителя о выявленных недостатках в случае не поступления недостающих документов (или соответствующих требованиям).

2.11.4. При обращении за предоставлением услуги посредством электронной почты обращение предоставляется в Министерство в виде файлов в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf.

При подаче обращения к нему прилагаются документы, обязанность представления которых возложена на заявителя. Электронные образы документов, прилагаемые к обращению, направляются в виде файлов в форматах pdf, tif.

Суммарный объем направляемых посредством электронной почты документов, в перечисленных выше форматах, должен быть менее 15 МБ. В теме письма необходимо указать «Обращение о предоставлении госуслуги».

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения (запроса) пользователя;
- анализ тематики обращения (запроса) пользователя;
- направление запросов Министерством по обращениям пользователей на исполнение по принадлежности и информирование заявителей о результатах рассмотрения их запросов;
- подготовка и направление ответов заявителям.

3.1.2. Административной процедурой, непосредственно не связанной с предоставлением государственной услуги, является исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.2. Прием и регистрация обращений (запросов) пользователя

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Министерство документов, указанных в пункте 2.6. административного регламента, доставленных пользователем лично, в

электронном виде, посредством почтовой, факсимильной связи, либо поступивших через МФЦ в государственные архивы.

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, при поступлении обращения (заявления) от пользователя на личном приеме осуществляет следующие действия:

- устанавливает личность пользователя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6. административного регламента и их надлежащее оформление;
- в случае отсутствия заполненной анкеты-заявления предлагает пользователю заполнить его по соответствующей форме или при необходимости оказывает помощь в заполнении анкеты-заявления, проверяет точность заполнения анкеты-заявления; в исключительных случаях заполняет анкету-заявление от имени пользователя, после чего зачитывает текст анкеты-заявления пользователю и предлагает ему поставить личную подпись (при личном обращении пользователя);
- регистрирует документы в СЭДО;
- изготавливает копию анкеты-заявления, ставит на нем отметку о принятии документов, свою подпись и передает пользователю;
- передает принятые и зарегистрированные анкету-заявление и документы начальнику отдела (лицу, его замещающему);
- уведомляет пользователя о наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.1 административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению;
- в случае невозможности исправить недостатки на месте изготавливает копию анкеты-заявления, ставит на нем отметку о возврате документов, предлагает пользователю поставить личную подпись и возвращает пользователю предоставленные документы.

3.2.3. В день поступления анкеты-заявления и документов, направленных по почте (факсимильной связью), либо полученных от МФЦ должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6. административного регламента и их надлежащее оформление и по итогам проверки:

- в случае установления наличия основания для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.1 административного регламента, подготавливает уведомление об отказе в приеме документов и передает начальнику отдела (лицу, его замещающему) для рассмотрения и согласования;
- в случае отсутствия основания для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.1 административного регламента, регистрирует документы в СЭДО и передает их начальнику отдела (лицу, его замещающему) для рассмотрения и проставления резолюции.

Срок исполнения административных действий – 1 рабочий день со дня

поступления документов.

3.2.4. Начальник Отдела (лицо, его замещающее) в день получения от должностного лица, ответственного за организацию исполнения запросов, проекта уведомления об отказе в приеме документов, согласовывает его и передает на утверждение руководству Министерства.

3.2.5. Должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, в течение 2 (двух) рабочих дней со дня получения утвержденного уведомления об отказе в приеме документов регистрирует его и вместе с документами пользователя направляет в адрес заявителя простым почтовым отправлением.

3.2.6. В день поступления документов в автоматизированную информационную систему по документам Архивного фонда Мурманской области, используемую государственными архивами для предоставления услуги (далее – АИС ДАФ МО), через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, проверяет полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.2 административного регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» пользователя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 административного регламента:

- распечатывает анкету-заявление и прилагаемые документы (при необходимости) регистрирует их и выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в административном регламенте.

Уведомление о получении документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

3.2.7. В день получения файла-изображения анкеты-заявления, полученного в результате оцифровки изображения (сканкопия) в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи, должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства:

- формирует извещение о получении документов, и направляет его заявителю на адрес электронной почты с которого поступила анкета-заявление;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения документов проверку полноты и правильности их заполнения и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпунктах 2.7.1 и 2.7.2 административного регламента:

- подготавливает проект уведомления об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- передает проект уведомления начальнику Отдела (лицу, его

замещающему) для согласования и утверждения руководством Министерства;

- регистрирует уведомление об отказе в приеме документов у должностного лица, ответственного за ведение общего делопроизводства, в течение 2-х рабочих дней со дня получения подписанного уведомления об отказе в приеме документов от начальника Отдела (лица, его замещающего);

- изготавливает сканкопию уведомления об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пунктах 2.7.1 и 2.7.2 административного регламента:

- формирует сообщение о приеме документов и направляет его заявителю на адрес электронной почты;

- распечатывает анкету-заявление и прилагаемые документы (при необходимости) на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке в соответствии с административными процедурами, указанными в административном регламенте.

3.3. Анализ тематики обращения (запроса) пользователя

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения (запроса) пользователя в отдел Министерства.

3.3.2. Начальник Отдела (лицо, его замещающее) обеспечивает оперативное рассмотрение запросов заявителей, доведение их до исполнителей.

3.3.3. Специалист отдела, ответственный за исполнение запроса, осуществляет анализ тематики поступивших обращений (запросов) пользователей с использованием имеющихся в Министерстве архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения архивных документов, необходимых для исполнения запросов заявителей.

Министерство письменно запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями в случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации в государственных архивах, муниципальных архивах, органах и организациях, нечетко, неправильно сформулированного запроса.

3.3.4. Срок исполнения данной административной процедуры - 10 рабочих дней.

3.3.5. Результатом выполнения административной процедуры является определение:

- 1) правомочности получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;

- 2) степени полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для проведения поисковой работы;

- 3) местонахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

4) адресов конкретных государственных архивов, муниципальных архивов, органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение обращение (запрос) пользователя.

3.3.6. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в СЭДО Министерства.

3.4. Направление запросов Министерством по обращениям пользователей на исполнение по принадлежности и информирование заявителей о результатах рассмотрения их запросов

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является определение местонахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

3.4.2. По итогам анализа тематики поступившего обращения (запроса) пользователя Министерство подготавливает и направляет соответствующие запросы на исполнение по принадлежности.

Государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации, исполняющие полученные от Министерства запросы, по итогам выявления запрашиваемых документов готовят информационные материалы (информационные письма, архивные справки, архивные выписки, архивные копии, тематические перечни, тематические обзоры архивных документов), ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации, которые направляются непосредственно в адрес заявителя.

В случае необходимости Министерство может запрашивать у государственных архивов, муниципальных архивов, органов и организаций - исполнителей запросов Министерства копии ответов о результатах рассмотрения обращений (запросов) пользователей.

3.4.3. Срок исполнения данной административной процедуры - 2 рабочих дня.

3.4.4. Результатом административной процедуры является направление соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

3.4.5. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в СЭДО Министерства.

3.5. Подготовка и направление ответов заявителям

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является направление обращения (запроса) пользователя на исполнение по принадлежности в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

3.5.2. Министерство письменно уведомляет пользователя о результатах

рассмотрения и (или) направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в государственные архивы, муниципальные архивы, органы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

3.5.3. По итогам анализа обращения (запроса) пользователя Министерство:

- дает мотивированный отказ заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

- направляет информацию о месте(ах) хранения интересующих документов;

- при отсутствии запрашиваемых сведений в государственных архивах, муниципальных архивах, органах и организациях информирует об этом автора запроса и, при возможности, дает рекомендации по их дальнейшему поиску.

3.5.4. Результатом административной процедуры является направление ответа заявителю. Рассмотрение обращения (запроса) пользователя считается законченным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

Ответ направляется простым почтовым отправлением или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

3.5.5. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в СЭДО Министерства.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.6.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в структурное подразделение Министерства с заявлением (в свободной форме) об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах:

- доставленного лично заявителем;
- направленного по почте.

3.6.2. В день поступления письменного заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо отдела, ответственное за ведение делопроизводства, регистрирует заявление в системе электронного документооборота, рассматривает заявление, проводит проверку указанных в заявлении сведений и по результатам проверки:

- в случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляет их замену и подготавливает проект сопроводительного письма заявителю (далее – исправленные документы);

- в случае не подтверждения сведений, указанных в заявлении, подготавливает проект уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- передает на подпись начальнику отдела (в его отсутствие – заместителю начальника) исправленные документы или проект уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

3.6.3. Начальник отдела (в его отсутствие – заместитель начальника) в день получения от должностного лица отдела, ответственного за ведение делопроизводства, исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок в течение 1 (одного) рабочего дня рассматривает поступивший проект, подписывает и передает должностному лицу отдела, ответственного за ведение делопроизводства.

3.6.4. Должностное лицо отдела, ответственное за ведение делопроизводства, обеспечивает направление заявителю исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок по почте, электронной почте или вручает лично под роспись в день обращения заявителя, предварительно согласованным способом с заявителем по телефону или электронной почте.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административных действий составляет 5 (пять) рабочих дней со дня регистрации заявления, указанного в пункте 3.5.1 настоящего административного регламента.

3.6.6. Результатом административной процедуры является направление (вручение) заявителю исправленных документов или уведомления об отказе в исправлении опечаток (ошибок).

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений осуществляют:

- министр;
- первый заместитель министра;
- начальник отдела культурного наследия и архивного дела Министерства;
- заместитель начальника отдела культурного наследия и архивного дела Министерства

4.1.2. Текущий контроль осуществляется непрерывно.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решение и (или) действия (бездействие) Министерства и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги.

4.2.2. Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги принимается министром или лицом, его замещающим.

4.2.3. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы.

Внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению государственной услуги или по конкретному обращению заявителя или заинтересованного лица.

4.2.4. По итогам проверки оформляется справка о результатах проведенной проверки полноты и качества предоставления государственной услуги, которая содержит сведения о выявленных недостатках и предложения по их устранению.

4.2.5. В случае выявления нарушений осуществляется привлечение к ответственности должностных лиц, допустивших нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя.

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

4.3.1. Персональная ответственность должностных лиц Министерства за соблюдение требований административного регламента закреплена в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Мурманской области.

4.3.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за прием и консультирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо Министерства, ответственное за ведение делопроизводства, несет персональную ответственность за своевременное исполнение делопроизводственных процедур в соответствии с требованиями административного регламента.

Должностное лицо Министерства, ответственное за исполнение документов, несет персональную ответственность за своевременность подготовки, полноту и качество ответов заявителю.

Начальник отдела (в его отсутствие – заместитель начальника) несет персональную ответственность за обоснованность принятых решений, соблюдение сроков предоставления государственной услуги.

4.3.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием, регистрацию и подготовку документов, осуществляет начальник отдела.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Министерства при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МИНИСТЕРСТВА, ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, предоставляющих государственную услугу (далее – жалоба).

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

- 1) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 2) нарушение срока регистрации документов;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не

предусмотрено подразделом 2.6 административного регламента для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено пунктом 2.6.1 административного регламента для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены подразделом 2.7 административного регламента;

6) требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной подразделом 2.8 административного регламента;

7) отказ Министерства, его должностного лица, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной услуги в нарушение пункта 2.4.4 административного регламента;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Министерством, предоставляющим государственную услугу.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и государственных служащих Министерства рассматривается министром (в его отсутствие – заместителем министра).

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя Министерства, жалоба подается в Правительство Мурманской области и рассматривается заместителем Губернатора Мурманской области, осуществляющим координацию и контроль деятельности Министерства.

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства;
- 2) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- 3) на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;
- 4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Министерство.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, его должностных лиц, государственных гражданских служащих, предоставляющих государственную услугу, размещается в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 1
к административному регламенту

**АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ
ДЛЯ ТЕМАТИЧЕСКОГО ЗАПРОСА**

Пользователь (фамилия, имя, отчество лица или наименование учреждения, организации, предприятия)*	
Адрес регистрации, телефон пользователя (или юридический адрес учреждения, организации, предприятия; должность, фамилия, имя, отчество; телефон исполнителя)	
Адрес, по которому следует направить ответ	
Вид и содержание запроса (указать нужное и дополнить):	
Копия (выписка из) документа (указать вид, дату, номер, орган, издавший документ, название или тематику)	
История учреждений, организаций, предприятий (создание, регистрация, реорганизация, ликвидация, правовой статус, местонахождение и др.) и (указать название, подчиненность учреждения, организации, предприятия, даты событий и др.)	
Право на здания, сооружения, жилую площадь (ввод объекта в эксплуатацию, присвоение почтового адреса; постановка, передача на баланс; выделение жилплощади гражданам, отнесение жилплощади к категории служебной, приватизация и др.) (указать объект собственности; название, подчиненность учреждения, организации, предприятия или фамилию, место работы лица - владельца собственности за запрашиваемый период; даты событий и др.)	
Право на землю (отвод, согласование, передача земельных участков и др.) (указать орган, выделивший землю; кому и где; дату события и др.)	
Отнесение к государственной, муниципальной собственности (указать объект собственности, вид собственности, орган, принявший решение; дату события и др.)	
Рождение, брак, смерть (до 1923 г.), развод по решению суда, изменение фамилии несовершеннолетним (указать дату; место события, приход; орган, принявший решение)	
Административно-территориальное деление Мурманской области, история, нахождение населенных пунктов на ее территории	
Прочие	
Дополнительные сведения	

« ____ » _____ 20 ____ г. _____

(дата, подпись заявителя)

*Если запрашиваются сведения, касающиеся другого лица, к заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие полномочия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2
к административному регламенту

Примерная форма уведомления об отказе
в приеме документов и (или) оказании
государственной услуги



**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Минкультуры Мурманской области)

ул. Софьи Перовской, д. 3, г. Мурманск, 183016, тел.: (815 2) 486-319, факс: (815 2) 770-333, E-mail: culture@gov-murman.ru
ОГРН 1025100839576, ИНН/КПП 5190109651/519001001

№ _____
на № _____ от _____

адрес заявителя

*Уведомление об отказе в приеме документов и (или)
предоставлении услуги*

Министерством культуры Мурманской области рассмотрены Ваши документы, представленные в рамках оказания государственной услуги по информационному обеспечению граждан и организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов.

На рассмотрение были представлены:

(перечень документов)

Сообщаем, что рассмотреть документы не представляется возможным по причине:

(перечень оснований для отказа в приеме документов и (или) отказа в предоставлении государственной услуги
в соответствии с п.2.7. административного регламента)

Министр

Подпись

Расшифровка подписи

ФИО и номер телефона исполнителя

Приложение № 3
к административному регламенту

**Показатели доступности и качества предоставления
государственной услуги и их значения**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	Доля заявителей, удовлетворенных графиком работы Министерства, от общего числа заявителей	90%
2.	Доля заявителей, ожидающих в очереди при подаче документов не более 15 минут, от общего числа заявителей	100%
3.	Достоверность информации о предоставляемой услуге	100%
4.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (доля заявителей, обратившихся за повторной консультацией, от общего числа заявителей)	5%
Показатели качества предоставления государственной услуги		
5.	Доля обращений заявителей, рассмотренных в установленные сроки, от общего числа обращений	100%
6.	Количество обоснованных жалоб заявителей	0
7.	Доля заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания должностных лиц Отдела, от общего числа заявителей	100%
8.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	2