

Приложение  
к приказу муниципального  
казенного учреждения  
«Архив города Владивостока»  
от 31.08.2022 № 17

## Регламент

предоставления муниципальным казенным учреждением «Архив города Владивостока» услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)»

### 1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления муниципальным казенным учреждением «Архив города Владивостока» услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» (далее - услуга) и определяет сроки и последовательность действий (процедур) при оказании услуги.

1.2. Услуга предоставляется юридическим и физическим лицам (далее - заявители), имеющим право на получение заверенных копий муниципальных правовых актов Владивостокского городского округа, принятых главой города Владивостока или администрацией города Владивостока (далее – заверенные копии правовых актов), в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

### 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги – «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)».

2.2. Непосредственное предоставление услуги осуществляет муниципальное казенное учреждение «Архив города Владивостока».

Услуга предоставляется по адресу учреждения: ул. Котельникова, д. 4, г. Владивосток, 690087.

Адрес электронной почты учреждения для приема запроса и жалобы заявителя: [arhiv@vlc.ru](mailto:arhiv@vlc.ru).

Телефоны учреждения: (423) 260-53-45, (423) 260-53-46.

График работы учреждения: понедельник-четверг - 9:00-18:00; пятница - 9:00-16:45; обеденный перерыв 13:00-13:45, суббота, воскресенье - выходные дни.

Прием заявителя осуществляется специалистами отдела использования документов учреждения по понедельникам и четвергам с 09:00 до 13:00 и с 13:45 до 17:30.

Сведения об адресе и графике работы учреждения, почтовом и электронном адресах, контактных телефонах размещены в сети Интернет на сайте учреждения <http://arhivvladivostok.ru/indeks.html>, а также на официальном сайте администрации города Владивостока [www.vlc.ru](http://www.vlc.ru).

Информирование заявителя о правилах предоставления услуги производится:

- по телефону;
- по почте/электронной почте;
- при личном обращении.

Запрос заявителя – физического лица может быть направлен через сайт МКУ «Архив города Владивостока» по адресу: <http://arhivvladivostok.ru>

2.3. Результатом предоставления услуги является:

- выдача заверенных копий правовых актов, затрагивающих права и интересы юридических и физических лиц в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, находящихся на хранении в учреждении;

- отказ в выдаче заверенных копий правовых актов на основаниях, указанных в пункте 2.8 настоящего Регламента.



2.4. Предоставление услуги осуществляется в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки, но не позднее 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации (источник официального опубликования - «Российская газета», № 237, 25.12.1993);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (источник официального опубликования – «Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (источник официального опубликования – «Российская газета», № 237, 27.10.2004);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (источник официального опубликования – «Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (источник официального опубликования – «Российская газета», №4136, 29.06.2006);

- приказ Федерального архивного агентства (РОСАРХИВ) Российской Федерации 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» (источник официального опубликования – Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) от 21.05.2020);

- муниципальный правовой акт города Владивостока от 07.03.2006 № 13-МПА «Положение о формировании и содержании муниципального архива Владивостокского городского округа» (источник официального опубликования – «Вестник Думы города Владивостока», № 21, 28.03.2006);

- постановление администрации города Владивостока от 20.05.2011 № 1142 «Об изменении типа муниципального учреждения «Архив города Владивостока» и об утверждении Устава муниципального казенного учреждения «Архив города Владивостока» в новой редакции».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, предоставляемых заявителем:

- запрос согласно форме 1 - для физического лица, согласно форме 2 - для юридического лица;

- документ, удостоверяющий личность заявителя, являющегося физическим лицом, либо личность представителя физического или юридического лица;

- документ, удостоверяющий право представителя физического или юридического лица подать заявление, если с заявлением обращается представитель заявителя.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Основанием для отказа в предоставлении услуги является одно из следующих условий:

- запрашиваемые заверенные копии правовых актов не относятся к документам, находящимся на хранении в учреждении;

- предоставление запрашиваемых заверенных копий правовых актов противоречит действующему законодательству Российской Федерации;

- непредставление заявителем документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента.

2.9. Услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.



2.11. Запрос о предоставлении услуги, поступивший в учреждение, регистрируется в день его поступления и направляется директору учреждения.

2.12. Помещение, в котором предоставляется услуга, должно быть оборудовано информационной табличкой, предназначенной для доведения до сведения заявителей следующей информации:

- режим работы учреждения;
- адрес электронной почты учреждения;
- телефонные номера учреждения.

Зал ожидания должен быть оборудован стульями либо кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее 5 мест.

Места для заполнения запросов оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются образцами заполнения документов и письменными принадлежностями.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления запросов.

Рабочие места сотрудников учреждения оборудуются персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим, сканирующим устройствам.

Стенды с информационными материалами должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды оборудуются карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

На информационных стендах размещаются:

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
- образцы оформления запросов, необходимых для предоставления услуги, и требования к их оформлению;
- основания для отказа в предоставлении услуги;

- информация о сроках предоставления услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц или сотрудников учреждения, предоставляющих услугу.

### 2.13. Показатели доступности и качества предоставления услуги.

Информирование о правилах предоставления услуги производится в доступной для заявителей форме:

- по телефону;
- по письменным запросам;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения заявителей.

Показателями качества предоставления услуги являются:

- степень удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления услуги;
- соответствие предоставляемой услуги требованиям настоящего Регламента;
- соблюдение срока предоставления услуги, установленного настоящим Регламентом.

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

3.1. Организация предоставления услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация запросов заявителей;
- рассмотрение запросов директором учреждения;
- организация исполнения запросов (подготовка сопроводительных писем, заверение копий правовых актов, подготовка и подписание писем об отказе в выдаче заверенных копий правовых актов);



- выдача сопроводительных писем, заверенных копий правовых актов, писем об отказе в выдаче заверенных копий правовых актов заявителям.

Блок-схема предоставления услуги приведена в форме 3.

3.2. Прием и регистрацию запросов заявителей осуществляет учреждение. Зарегистрированные запросы направляются на рассмотрение директору учреждения.

Запросы, поступающие в учреждение, являются тематическими.

Директор учреждения рассматривает запросы, направляет их на исполнение в отдел использования документов учреждения (далее – отдел использования документов).

3.3. Отдел использования документов при наличии находящихся на хранении запрашиваемых правовых актов готовит их копии и сопроводительные письма, либо на основаниях, изложенных в пункте 2.8 настоящего Регламента, готовит письма об отказе в выдаче заверенных копий правовых актов.

Директор учреждения подписывает сопроводительные письма, заверяет копии правовых актов, подписывает письма об отказе в выдаче заверенных копий правовых актов.

3.4. Сопроводительные письма с заверенными копиями правовых актов, письма об отказе в выдаче заверенных копий правовых актов по запросам направляются заявителям по почте.

По желанию заявителя подготовленные в соответствии с его запросом заверенные копии правовых актов, сопроводительные письма, письма об отказе в выдаче заверенных копий правовых актов могут быть направлены в его адрес с использованием средств факсимильной связи, электронной почты, а также могут быть выданы под роспись заявителю либо его представителю при предъявлении документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Регламента.

#### **4. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, принятием решений

осуществляется начальником отдела использования документов, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

4.2. Общий контроль за предоставлением услуги осуществляет директор учреждения.

Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения исполнения сотрудниками учреждения положений настоящего Регламента не реже одного раза в неделю.

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений, к виновным применяются меры ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц или сотрудников учреждения**

5.1. Заявитель либо его законный или уполномоченный представитель (далее - представитель) имеет право на обжалование действий (бездействия) учреждения, должностных лиц или сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуги, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявитель либо его представитель может обратиться с письменной жалобой или жалобой в электронной форме в случае нарушения его прав и свобод в ходе предоставления услуги, в том числе при отказе в предоставлении услуги. В жалобе гражданин в обязательном порядке указывает наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в учреждение.



Адрес электронной почты для приема обращений, содержащих вопросы и жалобы, от заявителей: karibova@vlc.ru.

5.3. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня регистрации.

5.4. В случае если обращение с жалобой содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, то оно в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении с жалобой вопросов, с уведомлением заявителя или уполномоченного лица, направившего такое обращение, о переадресации обращения.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то директором учреждения принимается решение об устранении недостатков, выявленных по результатам рассмотрения жалобы, и о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации сотрудника учреждения, ответственного за решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

5.6. Обращение с жалобой считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по существу всех поставленных вопросов.

Ответ на жалобу подписывается директором учреждения.

5.7. Заявитель либо его представитель может обратиться с жалобой в устной форме на личном приеме директора.

При обращении с жалобой в устной форме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Представитель предъявляет документ, удостоверяющий право представителя физического или юридического лица обратиться с жалобой.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства

являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя либо его представителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в личной карточке заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Письменная жалоба, принятая в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.8. Решения и (или) действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Директор



В.В. Ртищева



Форма запроса на выдачу заверенных копий правовых актов  
для физических лиц

Директору муниципального  
казенного учреждения «Архив  
города Владивостока»

от гр. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (проживающего по адресу)

Конт. тел.: \_\_\_\_\_

Прошу Вас выдать заверенную копию \_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (заголовок)

\_\_\_\_\_.\_\_\_\_.20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (И.О.Фамилия)

Форма запроса на выдачу заверенных копий правовых актов  
для юридических лиц

Директору муниципального  
казенного учреждения «Архив  
города Владивостока»

Прошу Вас выдать заверенную копию \_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(заголовок)

Должность

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О.Фамилия)



Блок-схема предоставления муниципальным казенным учреждением «Архив города Владивостока» услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)»

