**Обязан ли архив организации принимать запросы граждан на выдачу архивных справок по телефону?**

На вопрос отвечает **А.П. Ворушина**, заведующая отделом комплектования Государственного архива Кузбасса.

**ВОПРОС**

**Обязан ли архив организации принимать запросы граждан на выдачу архивных справок по телефону? В нормативных документах указаны следующие форматы подачи запросов: письменный вид и через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе через Интернет. Телефонный звонок входит в информационно-телекоммуникационную сеть?**

**ОТВЕТ**

В соответствии с п. 5.10 Правил 2015[[1]](https://www.profiz.ru/sr/blog/zaprosy_po_telefonu/%22%20%5Cl%20%22_ftn1%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank) архив организации должен рассматривать и исполнять запросы, поступившие в письменной форме. Запрос пользователя должен содержать следующую информацию:

* + наименование юридического лица – автора запроса (для граждан – фамилии, имени, отчества, при наличии последнего);
	+ почтовый и (или) электронный адрес, по которому должен быть дан ответ;
	+ сведения, интересующие пользователя и хронологические рамки запрашиваемой информации;
	+ форму получения пользователем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка, архивная копия, тематический перечень, тематический обзор документов);
	+ личную подпись автора запроса (гражданина или должностного лица);
	+ дату.

При поступлении в архив организации интернет-обращения (запроса) пользователя с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении.

Ответ на запрос тематического характера, поступивший в архив организации по информационно-телекоммуникационной сети (в том числе по Интернету), может быть направлен в виде электронного сообщения по указанному автором запроса электронному адресу. Для удобства пользователей рекомендуем в соответствии с установленными требованиями разработать бланк или шаблон запроса, который может быть заполнен в бумажном виде или в электронной форме.

**Изучив определение понятия «информационно-телекоммуникационная сеть» можно сделать вывод, что запрос, принятый по телефону, не может являться запросом, принятым по информационно-телекоммуникационной сети.**



[[1]](https://www.profiz.ru/sr/blog/zaprosy_po_telefonu/%22%20%5Cl%20%22_ftnref1%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank) Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях (утв. Приказом Минкультуры России от 31.03.2015 № 526).

[[2]](https://www.profiz.ru/sr/blog/zaprosy_po_telefonu/%22%20%5Cl%20%22_ftnref2%22%20%5Co%20%22%22%20%5Ct%20%22_blank) В ред. от 02.07.2021.