

**АДМИНИСТРАЦИЯ
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ДУЛЬДУРГА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«06»августа 2014г.

№ 78

с.Дульдурга

**Об утверждении административного регламента по предоставлению
муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера
юридических и физических лиц»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации и представлении государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации сельского поселения Дульдурга от «06» августа 2014 г. № 132 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» администрация сельского поселения «Дульдурга» **постановляет:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера юридических и физических лиц» согласно приложению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации СП «Дульдурга» № 86 от 25 июня 2012 года.
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования на официальном сайте администрации сельского поселения «Дульдурга».

Заместитель главы
сельского поселения «Дульдурга»



А.А. Токмаков

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера юридических и физических лиц»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера юридических и физических лиц» (далее соответственно Регламент, муниципальная услуга) определяет порядок оказания услуги в муниципальном архиве.

Предметом регулирования Регламента являются правоотношения, связанные с исполнением запросов социально-правового характера юридических и физических лиц (далее - заявители).

Положения настоящего Регламента распространяются на все запросы, в том числе поступившие в электронном виде, от юридических и физических лиц.

1.2. Круг заявителей

заявителями на получение муниципальной услуги являются:

юридические лица;

граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о месте нахождения и графике работы органов, предоставляющих муниципальную услугу:

1) почтовый адрес Забайкальский край, с. Дульдурга, ул. 50 лет Октября, 10 индекс 687200

2) адрес электронной почты:

3) сайт органа местного самоуправления:

4) справочные телефоны (8-30256) 2-17-67 (2-13-63):

5) режим работы муниципального архива:

Дни недели	Время работы	Приемные дни
понедельни	9-00 – 18-00	
к		
вторник	---/---	
среда	---/---	
четверг	---/---	

пятница	---/---	
суббота, воскресенье, праздничные дни	---/--- выходные дни	не приемные дни

1.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее исполнения предоставляется администрацией СП при обращении заявителя непосредственно в муниципальный архив, по телефону, в письменном виде по почте, по электронным каналам, в том числе через в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» -[http: // www.pgu.e-zab.ru](http://www.pgu.e-zab.ru).

1.3.3. Регистрация обращения заявителя о предоставлении информации по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется не позднее трех дней со дня поступления запроса.

1.3.4. Информирование при обращении заявителя непосредственно в администрации СП осуществляется ответственным специалистом на рабочем месте в соответствии с графиком работы.

1.3.5. Информирование по телефону осуществляется сотрудником администрации СП в соответствии с графиком работы. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве (последнее при наличии), должности ответственного специалиста, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки сотрудник администрации СП, подробно, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник администрации СП, осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить удобное для заявителя время для личного обращения непосредственно в администрацию СП.

1.3.6. Письменное информирование осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением или по электронным каналам связи в зависимости от способа обращения заявителя. Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой форме и должен содержать: ответы на поставленные вопросы, указание фамилии и номера телефона исполнителя. Ответ направляется заявителю в срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня регистрации обращения.

1.3.7. Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, четкость в изложении информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность, удобство и доступность получения информации.

1.3.8. В помещении муниципального архива оборудуется информационный уголок, где размещается следующая информация:

- 1) график работы администрации СП.

- 2) фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) ответственного специалиста
- 3) номер кабинета, где осуществляется информирование и приём документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, фамилия, имя, отчество, должность сотрудника администрации СП;
- 4) номера справочных телефонов, почтовый адрес, адрес электронной почты муниципального архива, адрес портала на сайте;
- 5) извлечения из настоящего Регламента.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга по исполнению запросов социально-правового характера юридических и физических лиц.

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрацией СП.

Для предоставления муниципальной услуги администрация СП не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

2.3. Результаты предоставления муниципальной услуги

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- ответ на запрос в виде архивной справки, архивной копии, архивной выписки, информационного письма (далее ответ);
- уведомление о передаче запроса в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу по компетенции;
- отказ в рассмотрении запроса с изложением причин отказа.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Ответ на запрос, в том числе поступивший в электронной форме, дается в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением запроса, указанный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения.

2.4.3. При поступлении запросов, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений или уточнений, сотрудник муниципального архива в 7-дневный срок запрашивает автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями (приложение № 4 к Регламенту).

2.4.4. Запрос, не относящийся к составу хранящихся в архиве архивных документов, в течение 5 дней с момента его регистрации направляется в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением об этом пользователя (приложение № 3 к Регламенту).

2.4.5. При получении запроса, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сотрудник муниципального архива вправе оставить запрос без ответа и в течение семи календарных дней со дня регистрации запроса сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

2.4.6. В случае, если текст запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.7. В случае, если в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами в муниципальный архив и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист муниципального архива вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю.

2.4.8. В случае, если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю в течение семи календарных дней сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.);

«Основами законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные Верховным Советом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1(Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 46, ст.2615);

- Федеральным законом от 27.04.1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан («Российская газета», 1993, № 89);

Законом Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 «О государственной тайне» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 41, ст. 8220-8235);

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2003, № 40, ст. 3822, «Парламентская газета», 2003, № 186, «Российская газета», 2003 № 202);

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 27.07.2010) «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169);

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2009, № 7, ст. 776);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, № 168,» Собрание законодательства Российской Федерации», .2010, № 31, ст. 4179);

- постановлением Правительства РФ от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 29, ст. 4479);

- постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 № 860 «Об утверждении Правил взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ»,2011, № 44, ст. 6273);

постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 44, ст. 6274; 2011, № 49, ст. 7284);

- постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»; («Российская газета», 2012, № 148, «Собрание законодательства РФ», № 27, ст. 3744);

- постановлением Правительства РФ от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 2012 № 200, «Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 36, ст. 4903);

- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «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, организациях Российской академии наук» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2007, № 20);

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Забайкальского края и муниципальными правовыми актами администрации СП.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в муниципальный архив письменное обращение (далее запрос), оправленное по почте, по электронным каналам связи, в том числе с использованием Портала, а также представленное на личном приеме (Приложение №1к Регламенту).

2.6.2. В заявлении в обязательном порядке указывается:

- наименование муниципального архива, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица;

- наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (если имеется);

- почтовый и/или электронный адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

- интересующая заявителя тема, вопрос, событие, факт и хронологические рамки запрашиваемой информации;

- форма получения пользователем информации (информационное письмо, архивная справка, архивные копии, архивная выписка, тематический перечень);

- дата составления.

2.6.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов к запросу прилагаются соответствующие документы и материалы либо их копии.

2.6.4. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения и после консультирования может составить письменное обращение (запрос).

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, которые заявитель вправе представить

2.7.1. Документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, для предоставления услуги не требуется.

2.8. Запрет на требование от заявителя избыточных документов и информации или осуществления избыточных действий

Муниципальный архив не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Муниципальный архив не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

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

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

-отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поисковой работы

- если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию

-отсутствие в запросе наименования юридического лица (для гражданина – фамилии, имени отчество (последнее при наличии)), и почтового адреса, и/или электронного адреса заявителя

- в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- запрос не поддается прочтению;

- в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в запросе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе повторно направить запрос в муниципальный архив;

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.11.Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемыми) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги не требуются дополнительные услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Дополнительных услуг для предоставления муниципальной услуги не требуется.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.15.Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса составляет три календарных дня с момента поступления запроса в муниципальный архив.

Запрос регистрируется в журнале регистрации обращений граждан.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению информации на стендах

2.16.1. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать комфортное расположение, как заявителя, так и сотрудника муниципального архива.

2.16.2. Вход в здание, в котором располагается муниципальный архив, оборудуется информационной табличкой (вывеской)

2.16.3. Места получения информации о предоставлении муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

2.16.4. В местах ожидания имеются доступные места общего пользования (гардероб, туалет). Для заполнения необходимых для предоставления муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

2.16.5. Центральный вход в здание обеспечивается наличием пандусов, расширенных проходов, позволяющих обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, в том числе инвалидов-колясочников.

2.16.6. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами или уголками.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.17.1. При обращении в муниципальный архив заявитель имеет право:
получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

получать муниципальную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения запроса, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в запросе вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Регламенте, уведомление о переадресации запроса в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействия) должностных лиц муниципального архива в связи с рассмотрением запроса в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения запроса.

2.17.2. Сотрудник муниципального архива, ответственный за рассмотрение конкретного запроса:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, в случае необходимости - с участием заявителя;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;

уведомляет заявителя о направлении его запроса на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.17.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в муниципальный архив являются:

полнота и своевременность ответов на все поставленные в запросе вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой информации о ходе рассмотрения запроса;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения запроса;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления государственной услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.18.1. Обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте органа местного самоуправления и на Портале государственных и муниципальных услуг.

2.18.2. Обеспечение доступности для копирования и заполнения заявителями в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

2.18.3. Обеспечение возможности подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта органа местного самоуправления, Портала государственных и муниципальных услуг.

2.18.4. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.18.5. Обеспечение возможности получения заявителем с использованием официального сайта органа самоуправления, Портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления муниципальной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено законодательством Российской Федерации.

2.18.6. Сотрудник(и) администрации СП, участвующий в рассмотрении обращений, обеспечивает обработку и хранение персональных данных, обратившихся в муниципальный архив заявителей, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2.18.7. Взаимодействие Исполнителя с государственными органами, органами местного самоуправления и (или) подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, или органами, предоставляющими услуги, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг без участия заявителя осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.».

2.18.8. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется путем использования средств электронной связи.

Формы и виды обращения заявителя:

№	Наименование документа	Необходимость предоставления, в следующих случаях	Личный прием			Обращение через «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»	
			Бумажный вид		Электронный вид	Бумажно-электронный вид	Электронный вид
			Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Вид документа
1	Обращение, направленное в муниципальный архив (запрос) (Приложение № 1)	Обязательно (при личном приеме возможно в устной форме)	Оригинал	1	-	Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, заверенная усиленной квалифицированной ЭЦП	Документ, подписанный усиленной квалифицированной ЭЦП
2	Документ, удостоверяющий личность	Обязательно при личном приеме	Оригинал	1	УЭК	Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, заверенная усиленной квалифицированной ЭЦП	УЭК
3	В подтверждение своих доводов к запросу прилагаются соответствующие документы и материалы	В случае необходимости	Оригалы либо копии	необходимо количество	-	Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, заверенная усиленной квалифицированной ЭЦП	Документ, подписанный усиленной квалифицированной ЭЦП

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. Последовательность административных действий при предоставлении государственной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса;
- направление запроса на рассмотрение по подведомственности;
- рассмотрение запроса специалистом муниципального архива и принятие по нему решения;
- направление ответа на запрос.

Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры, автор обращения проинформирован о результатах рассмотрения.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в Приложении № 8 к Регламенту.

3.2. Прием и регистрация запроса

3.2.1. Поступающие в муниципальный архив запросы принимаются и регистрируются специалистом муниципального архива, что является началом административной процедуры по предоставлению муниципальным архивом муниципальной услуги.

3.2.2. Регистрация запроса осуществляется в течение 3 дней со дня поступления в муниципальный архив.

3.2.3. В целях обеспечения безопасности при работе с поступающими документами они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру, кроме случаев, установленных иными нормативными правовыми актами.

При приеме запросов и документов, связанных с их рассмотрением, поступивших по почте:

проверяется правильность адреса корреспонденции;
вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма специалистом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на следующие письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

- в конвертах, в которых обнаружилась нехватка документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается сотрудником муниципального архива.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

Письма, присланные с нарушением требований оформления адреса, возвращаются на почту не вскрытыми.

3.2.4. Запросы, поступающие в электронной форме, поступившие по электронной почте или через Портал, распечатываются, регистрируются и в дальнейшем с ними ведется работа в установленном пунктами 3.2.1.- 3.2.3. настоящего Регламента порядке.

3.2.5. Регистрация запросов заявителей осуществляется специалистом в журнале регистрации запросов.

3.2.6. Если одновременно поступило несколько запросов одного и того же содержания от одного и того же заявителя, то осуществляется регистрация только одного из запросов.

3.2.7. Повторными считаются запросы, поступившие в муниципальный архив от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

- если со времени подачи первого запроса истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

запросы, от одного и того же заявителя, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные запросы регистрируются так же, как и первичные, при этом в журнале регистрации делается пометка «Повторное».

3.2.8. Запросы заявителей, в которых не указаны для юридического лица название организации, для физического – фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), направившего обращение, и почтовый адрес и и/или электронный адрес по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Анонимные запросы не регистрируются и ответы на подобные обращения не даются.

3.3. Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

3.3.1. Все запросы, поступившие в муниципальный архив, подлежат обязательному рассмотрению.

3.3.2. В случае ошибочного направления запроса в муниципальный архив, специалист муниципального архива в срок до семи календарных дней с даты регистрации запроса переадресует запрос по компетенции.

3.4. Рассмотрение запроса специалистом муниципального архива и принятие по нему решения

Рассмотрение запроса состоит из:

- анализа запроса;
- подготовки ответа.

3.4.1. При анализе определяется:

- а) правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учетом ограничений на представление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;
- б) степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- в) местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- г) адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос.

В случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления сведений в архиве, либо нечеткого, неправильно сформулированного запроса, сотрудник муниципального архива письменно запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями (Приложение № 4 к Регламенту).

3.4.2. По итогам анализа запроса специалист муниципального архива подготавливает проект ответа заявителю.

3.4.2.1. Дает ответ заявителю в виде архивной справки, архивной копии, архивной выписки, тематического перечня (Приложение № 2 к регламенту). Вид ответа определяется заявителем. Срок подготовки ответа не должен превышать 30 дней со дня регистрации запроса.

3.4.2.2. При отсутствии запрашиваемых сведений в фондах муниципального архива в течение 7 дней со дня регистрации запроса уведомляет об этом заявителя и, при необходимости, дает рекомендации по их дальнейшему поиску (Приложения № 5, 6 к регламенту).

3.4.2.3. 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.

3.4.2.4. На один запрос направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

3.4.2.5. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение запросов в равной степени несет специалист муниципального архива.

3.4.2.6. Запрос считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.2.7. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в запросе.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

3.4.2.8. Исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

3.4.2.9. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

3.5. Направление ответа на запрос

3.5.1. Подлинники документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

3.5.2. Перед отправкой писем специалист, ответственный за делопроизводство, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

3.5.3. Ответы на запросы должны быть оформлены надлежащим образом и содержать:

- угловой штамп организации (*название*);
- номер, под какими запрос был зарегистрирован;
- дата;
- адрес получателя ответа;
- вид ответа (кроме переадресованного запроса);
- ответ;
- при положительном ответе: основание (поисковые данные документов, на основании которых выдан ответ);
- должность, Ф.И.О., подпись руководителя администрации муниципального района, ответственного специалиста муниципального архива;
- печать организации (*название*);

3.5.4. Ответы направляются заявителям сотрудником муниципального архива или ответственным за делопроизводство специалистом администрации (наименование муниципального образования).

3.5.5. Ответы, требующие направления почтой России передаются специалисту, ответственному за делопроизводство, для отправки адресатам.

3.5.6. Специалист, ответственный за делопроизводство в течение трех дней направляет письма адресатам.

3.5.7. Отправка ответов на обращения в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации,

Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется через фельдъегерскую связь.

3.6. Состав документов, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также организации, участвующей в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые должны быть представлены в иные органы и организации

В иные органы документы о результатах оказания муниципальной услуги не представляются.

3.7. Состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, но находятся в иных органах и организациях

Документов, находящихся в иных органах и организациях, для предоставления муниципальной услуги не требуется.

3.8. Порядок осуществления в электронном формате, в т.ч. с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»

3.8.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена в установленном порядке на официальном сайте администрации СП, в государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» со всеми необходимыми для получения муниципальной услуги формами, примерами, образцами документов с обеспечением доступа к скачиванию, копированию и заполнению документов в электронном виде.

3.8.2. Заявитель вправе подать документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги через «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

3.8.3. В ходе оказания услуги заявитель может в электронной форме получать сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.8.4. В электронном виде при оказании муниципальной услуги муниципальный архив не осуществляет взаимодействие с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением сотрудниками муниципального архива положений

регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием по ним решений

4.1.1. Контроль за исполнением обращений включает:
постановку поручений по исполнению запросов на контроль;
сбор и обработку информации о ходе и состоянии рассмотрения запросов;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по запросам заявителей;
снятие обращений с контроля.

4.1.2. Контроль за сроками рассмотрения запросов, взятых на особый контроль, осуществляет глава органа местного самоуправления.

4.1.3. Личная ответственность за исполнение запросов в установленные сроки возлагается на сотрудника муниципального архива.

4.1.4. Запросы, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в запросе вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и при необходимости - контролирующим органам.

4.1.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

4.1.6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются как в плановом, так и в внеплановом порядке.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются в конце каждого месяца. Целью плановой проверки является контроль за своевременным и качественным рассмотрением запросов.

4.2.3. Порядок контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает:

4.2.3.1. Проверку сроков исполнения запросов заявителей, выявление запросов, срок исполнения которых истекает; выявление случаев затягивания сроков рассмотрения запросов; принятие мер по устранению причин нарушений сроков исполнения.

4.2.3.2. Анализ полноты и достоверности ответов на запросы заявителей. Выявление случаев принятия необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность сотрудников муниципального архива за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Контроль за своевременным и полным рассмотрением запросов осуществляется главой администрации СП или его заместителем.

4.3.2. Контроль за сроками рассмотрения запросов, взятых на особый контроль, осуществляет непосредственно главой администрации СП.

4.3.3. Сотрудник муниципального архива несет установленную законодательством ответственность за исполнение запросов.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

В ходе предоставления муниципальной услуги заявитель, чей запрос рассматривается, имеет право получить информацию о ходе рассмотрения его запроса. Граждане, их объединения и организации вправе проконтролировать своевременное предоставление муниципальной услуги; сведения о полноте предоставления муниципальной услуги предоставляются только по разрешению заявителя.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального архива, а также его должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) муниципального архива и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба)

В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) муниципального архива, а также специалистов муниципального архива, ответственных за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных Административным регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами администрации СП для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами администрации СП для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами администрации СП;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами администрации СП;

отказ муниципального архива, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1 Жалоба может быть направлена следующим органам и должностным лицам:

главе администрации СП;

заместителю главы администрации СП, курирующему соответствующее направление деятельности;

5.3.2 Рассмотрение жалобы не может быть поручено лицу, чьи решения и (или) действия (бездействие) обжалуются.

5.3.3 Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя – с участием заявителя или его представителя;

по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов

заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в форме электронного документа муниципальному архиву.

5.4.2 Жалоба может быть направлена:

по почте в адрес главы администрации СП по адресу администрации СП;

в адрес заместителя главы администрации СП;

через многофункциональный центр по адресу: индекс, Забайкальский край, наименование населенного пункта, название улицы, номер дома;

с использованием официального сайта администрации СП «Дульдурга» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: с использованием Портала государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.pgu.e-zab.ru>;

а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3 Жалоба должна содержать:

наименование муниципального архива, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального архива, его должностного лица, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципального архива, его должностного лица, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.4. Жалоба, поступившая в муниципальный архив, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.4.5. Жалоба, поступившая в муниципальный архив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4.6. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы следствия (дознания) в соответствии с правилами подследственности, установленной статьей 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, или в органы прокуратуры.

5.5. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.5. Результат рассмотрения жалобы

5.5.1. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменного ответа заявителю.

5.5.2. По результатам рассмотрения жалобы муниципальный архив принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных муниципальным архивом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5.3. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.5.4. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.5.5. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.6. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.6.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в **подпункте 5.5.2** Административного регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.6.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Исполнителя.

5.6.4. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы

должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7. Порядок обжалования решения по жалобе

5.7. 1. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или непринятия по ней решения, то заявитель вправе обратиться с жалобой лицам, указанным в **подпункте 5.4.2.** Административного регламента.

5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право по письменному заявлению, в том числе поданному в электронном виде, на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.9.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации СП. Портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть сообщена заявителю специалистами муниципального архива при личном контакте с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.