

УТВЕРЖДЕН
Постановлением администрации
Ольского муниципального округа
Магаданской области
от «22»06.2023 года №498

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Организация исполнения запросов граждан Российской Федерации,
поступивших в архивный отдел Администрации Ольского
муниципального округа Магаданской области»**

I. Общие положения

1.1. Цели разработки административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация исполнения запросов граждан Российской Федерации, поступивших в архивный отдел Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области» (далее – административный регламент) - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) архивного отдела Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области (далее - уполномоченный орган) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства; органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений; юридических и физических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, выступать от их имени (далее - заявители).

1.3. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки административного регламента:

- Федеральные законы от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления», от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке

рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» года, от 22.10.2004 №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области от 30.03.2023 № 244 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Ольского муниципального округа Магаданской области».

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте уполномоченного органа, в федеральном реестре, ЕГПУ.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги: «Организация исполнения запросов граждан Российской Федерации, поступивших в архивный отдел Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области».

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией Ольского муниципального округа Магаданской области (далее – уполномоченный орган), обеспечивается структурным подразделением уполномоченного органа – архивным отделом Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области (далее – Отдел).

Отдел взаимодействует с органами государственной власти Магаданской области, архивным отделом департамента административных органов Магаданской области, органами местного самоуправления Ольского муниципального округа Магаданской области и организациями (далее – органы и организации).

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются должностные лица Отдела.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача:

- информационных писем;
- архивных справок;
- архивных выписок;
- архивных копий;
- ответов об отсутствии запрашиваемых сведений;
- уведомлений о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Поступившие в Отдел запросы граждан подлежат обязательной регистрации в день их поступления.

2.4.2. Поступившие в Отдел запросы, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 10 дней с момента регистрации возвращаются в органы, организации, их направившие, или гражданам, с сообщением об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

2.4.3. Запросы, поступившие в Отдел, исполняются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях начальник Отдела вправе продлить срок рассмотрения запроса не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя.

2.4.4. Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в архивном отделе документов (непрофильные запросы), в течение семи дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в соответствующий орган или организацию, где могут храниться необходимые документы.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов размещен на официальном сайте Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области, а также в федеральном регистре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- письменный запрос произвольной формы, поступивший по почте, или запрос заявителя по электронной почте в адрес Отдела, а также поступивший при личном обращении заявителя.

2.6.2. В запросе указываются: фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, число, месяц, год и место его рождения, адрес места жительства, а также в зависимости от содержания запроса предоставляются иные сведения, необходимые для его исполнения:

- к запросу могут быть приложены копии трудовой книжки, других документов, связанных с темой запроса.

2.6.3. По собственной инициативе заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

2.6.4. Для истребования сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

2.6.5. Запрещается требовать от заявителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим Регламентом.

2.6.6. Документы необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые являются обязательными и подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

2.6.7. При предоставлении муниципальной услуги запрещается 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;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу, государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. 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.

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

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

а) отсутствие в обращении (запросе) необходимых сведений для проведения поисковой работы;

б) отсутствие у заявителя, истребующих сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, документов, подтверждающих его полномочия;

в) если запрос, не содержит фамилию, почтовый адрес и/или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

г) в случае, если в письменном обращении (запросе) гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, начальник Отдела вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

д) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

е) 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;

ж) если в запросе обжалуется судебное решение;

з) если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

и) основанием для отказа в рассмотрении обращения (запроса) гражданина в форме электронного обращения (далее – Интернет-обращение) является поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

- срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления и документов не должен превышать 15 минут.

- срок ожидания заявителя в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, выдача расписки в получении от заявителя документов с указанием их перечня и даты их получения Отделом осуществляется в день обращения:

а) в случае поступления заявления по почте или подачи заявления лично специалист Отдела регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги у секретаря Администрации, зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги с визой Главы Ольского муниципального округа передается начальнику Отдела для назначения ответственного за предоставление муниципальной услуги исполнителя из числа должностных лиц Отдела;

б) в случае подачи заявления посредством Единого или регионального порталов, специалист Отдела регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации заявлений и выдаче документов.

2.11.2. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении в Отдел составляет не более 3 дней.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов, указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений.

Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Вход в помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, и передвижение по ним не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Для обслуживания лиц с ограниченными возможностями (инвалидов) должны быть созданы надлежащие условия: помещения оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы размещены в стороне от входа для беспрепятственного подъезда и разворота колясок.

Заявители с ограниченными возможностями (инвалиды) обеспечиваются комфортными условиями. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим заявителям с ограниченными физическими возможностями, при необходимости, оказывается соответствующая помощь. Обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

2.12.2. Требования к оформлению входа в помещение Отдела:

1) вход в помещение Отдела должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы Отдела; фамилий, имен, отчеств служащих, осуществляющих предоставление муниципальной услуги; справочных номеров телефонов.

2) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

3) информационные таблички должны размещаться рядом с входом, либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

2.12.3. Требования к размещению мест ожидания:

1) в помещении Отдела отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов;

2) места для ожидания приема, ожидания в очереди оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей;

3) количество мест для сидения определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.12.4. Требования к местам для информирования:

1) места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами;

2) на информационных стендах должны располагаться извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги, права и ответственность заявителя и специалистов (должностных лиц) непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, а так же электронный адрес и наименование сайта Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет, информация о месте нахождения исполнителя муниципальной услуги, адресах, телефонах специалиста (должностных лицах), ответственных за исполнение муниципальной услуги, бланки заявлений и образцы их заполнения, текст настоящего Регламента.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, осуществляется бесплатно.

При устном обращении Заявителя (лично или по телефону) должностное лицо Отдела, осуществляющее консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует, обратившихся заявителей по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо Отдела не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, должностное лицо предлагает Заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме;
- назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо Отдела не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления

муниципальной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанной с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.12.5. Требования к местам приема заявителей:

1) рабочее место специалиста (должностного лица) Отдела должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

2) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов;

3) места предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки).

4) рабочие места сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются персональными компьютерами и оргтехникой с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, позволяющими своевременно и качественно предоставлять муниципальную услугу;

5) в целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом Отдела одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.12.6. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимальное количество и продолжительность взаимодействий заявителей и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;
- обоснованность отказа в приеме документов и предоставлении муниципальной услуги;
- ресурсное обеспечение исполнения Регламента;
- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, Регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах Отдела, а так же на официальном сайте отдела, Едином портале муниципальных услуг.

Соответствие исполнения Регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения Регламента.

Анализ практики применения Регламента проводится должностными лицами Отдела один раз в год.

По результатам анализа практики применения Административного регламента при необходимости вносятся соответствующие изменения в Административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

Показателем качества предоставления муниципальной услуги является срок предоставления муниципальной услуги, отсутствие жалоб на действие (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

В случае если заявители (их представители) подают свои запросы в Отдел при личном обращении, их запросы принимаются немедленно и регистрируются в день подачи.

При поступлении в Отдел запроса по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке. При поступлении по электронной почте запроса, не требующего последующих действий Отдела по направлению его на исполнение в органы и организации по принадлежности, ответ пользователю направляется по почте, указанному в запросе.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме предусмотрено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования

**к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения
административных процедур в электронной форме, а также особенности
выполнения административных процедур
в многофункциональных центрах**

3.1. Состав административных процедур.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием и регистрация запросов с прилагаемыми документами, и передача их на исполнение;
- б) анализ содержания и тематики поступивших запросов;
- в) направление запросов заявителей на исполнение в органы и организации по принадлежности;
- г) поиск архивных документов, необходимых для исполнения запросов;
- д) подготовка ответов заявителям;
- е) оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий;
- ж) отправка заявителям ответов и архивных справок, архивных выписок, архивных копий;

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок – схеме, представленной в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием и регистрация запросов с прилагаемыми документами, и передача их на исполнение» является:

- поступление в Администрацию электронного заявления и приложенных к нему электронных копий документов с использованием Единого портала;
- личное обращение гражданина (представителя) в Администрацию либо в Отдел с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры:

- за прием и регистрацию заявления, поступившего лично или по почте: секретарь Администрации либо специалист Отдела;
- за прием и регистрацию заявления, предоставленного заявителем посредством Единого или регионального порталов: специалист Отдела.

3.2.3. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения – не более одного дня, при личном обращении заявителя – не более одного дня с момента получения заявления о предоставлении муниципальной услуги).

3.2.4. Критерий принятия решения о приеме и регистрации заявления: наличие заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами.

3.2.5. Результат административной процедуры:

- зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.6. Способ фиксации результата административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры, в том числе в электронных системах:

- в случае поступления заявления по почте или подачи заявления лично специалист Отдела регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги у секретаря Администрации, зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги с визой Главы муниципального образования передается начальнику Отдела для назначения ответственного за предоставление муниципальной услуги исполнения из числа специалистов Отдела;

- в случае подачи заявления посредством Единого или регионального порталов специалист Отдела регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги в журнале регистрации заявлений и выдачи документов.

3.2.7. Уполномоченный муниципальный служащий Отдела (исполнитель) осуществляет анализ тематики поступивших обращений с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в Отделе научно-справочного аппарата и информационных материалов, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса. При этом определяется:

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

б) степень полноты информации, содержащейся в запросе заявителя, необходимой для проведения поисковой работы;

в) наличие архивных документов, необходимых для исполнения запроса, при их отсутствии возможное местонахождение документов, необходимых для исполнения запроса заявителя;

г) адрес конкретного органа, организации, куда следует направить запрос на исполнение по принадлежности.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – не более 3 рабочих дней.

3.2.8. Направление запросов заявителей на исполнение в органы и организации по принадлежности.

3.2.9. По итогам анализа тематики, поступивших запросов, Отдел направляет запросы или их копии со своим письмом на исполнение по принадлежности в другие органы и организации, которые могут иметь на хранении документы, необходимые для исполнения запросов.

В случае если запрос требует исполнения несколькими органами и организациями, Отдел направляет в соответствующие органы и организации копии запроса, анкеты, с указанием о направлении ответа в адрес заявителя.

Максимальный срок исполнения процедуры – не более 3 рабочих дней.

3.3. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.3.1. Подготовку ответов заявителям осуществляется должностными лицами. Ответ может быть подготовлен в форме:

- письменного уведомления заявителя о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса;
- письменного уведомления заявителя о направлении запроса на исполнение в соответствующий орган, организацию;
- письма с иными сведениями, направленного заявителю;
- архивной справки, архивной выписки или архивной копии.

3.3.2. При отсутствии архивных документов, необходимых для исполнения запроса, составляется ответ об отсутствии запрашиваемых сведений на бланке Отдела. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать истребуемый документ или справку.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами Отдела ответственными за консультацию;
- взаимодействия должностных лиц Отдела с заявителями по почте, электронной почте.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "Важно".

Срок исполнения данной административной процедуры – 30 дней.

3.4. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.4.1. Заявители имеют право на получение муниципальной услуги в электронной форме.

Для этого на электронный адрес Администрации или с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг направляется запрос и документы (при необходимости), в установленном порядке подписанные электронной цифровой подписью заявителя.

3.4.2. В случае если запрос подписан представителем заявителя, вместе с запросом направляется доверенность на представление интересов, отсканированная в формате Portal Document Format (PDF) и заверенная электронной цифровой подписью нотариуса (иного лица, удостоверившего в соответствии с законом подлинность подписи заявителя на доверенности).

3.4.3. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в сроки, установленные пунктом 2.4. настоящего Регламента.

3.4.4. Результат муниципальной услуги направляется гражданину на адрес, указанный в запросе, почтовым отправлением или в электронной форме (документ, заверенный электронной цифровой подписью).

3.4.5. Регистрация поступившего в электронной форме запроса производится непосредственно в день его поступления.

3.5. Оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

3.5.1. Текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов.

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

Сведения о работе в нескольких органах, организациях, учебных заведениях включаются в одну архивную справку, если все эти сведения содержатся в документах архивного отдела.

В примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»).

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка. Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются.

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

В архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены печатью Отдела.

Архивная справка оформляется на бланке Отдела и адресуется непосредственно заявителю.

Архивная справка подписывается начальником Отдела, исполнителем, заверяется печатью Отдела, проставляется номер и дата составления.

В архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием.

В примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «Так в тексте оригинала», «Так в документе». После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа.

Аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяется подписью начальника архивного отдела и печатью архивного отдела

На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются. Архивная копия заверяется печатью архивного отдела и подписью начальника архивного отдела.

3.5.2. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии оформляются на государственном языке Российской Федерации.

Срок исполнения данной административной процедуры – 30 дней.

3.6. Отправка заявителям ответов и архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

3.6.1. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии высылаются по почте простыми письмами непосредственно в адреса заявителей.

3.6.2. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии при личном обращении в Отдел, могут быть выданы заявителю при

предъявлении документа, удостоверяющего личность; для третьих лиц - доверенности, оформленной в установленном порядке.

Получатель архивной справки, архивной выписки и архивной копии расписывается на их копиях или на обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату их получения.

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

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими административного регламента и иных нормативных правовых актов, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением должностными лицами последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляет начальник архивного отдела администрации Ольского муниципального округа Магаданской области в рамках исполнения своих должностных обязанностей.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения административного регламента.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав физических и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение физических и юридических лиц, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов (должностных лиц) Отдела.

Плановые проверки проводятся на основании планов работы Администрации. Внеплановые проверки по обращениям заявителей содержащим сведения о несвоевременном, неполном и некачественном предоставлении муниципальной услуги. Проверки назначаются распоряжением Администрации.

Для проведения проверки предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты Администрации.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные нарушения, недостатки в работе по предоставлению муниципальной услуги и указываются предложения по их устранению.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

Контроль устранения выявленных в ходе проверки нарушений возлагается на начальника Отдела и Управляющего делами Администрации.

Периодичность осуществления плановых проверок составляет не менее 1 раза в год.

4.3. Ответственность должностных лиц и муниципальных служащих в сфере предоставления муниципальных услуг за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения административного регламента:

Специалисты (должностные лица) Отдела, оказывающие или предоставляющие муниципальную услугу несут персональную ответственность за своевременность, полноту и качество действий по:

- приему заявления и документов;
- рассмотрению заявления;
- выдаче результата.

Персональная ответственность специалистов (должностных лиц) Отдела за неисполнение или ненадлежащее исполнение требований Регламента устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

В случае нарушения прав граждан и юридических лиц по результатам проверок, виновные лица привлекаются к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

Заявители имеют право на обжалование решений и (или) действий (бездействий), принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее-жалоба).

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Отдела, предоставляющих муниципальную услугу.

Заявитель вправе обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления (обращения, запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги,
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами 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 Магаданской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Магаданской области, муниципальными правовыми актами.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Отдел, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба на решения, принятые начальником Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо, в случае его отсутствия, рассматриваются непосредственно начальником Отдела, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть подана лично, направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации, Единого портала государственных и муниципальных услуг, через Многофункциональный центр, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальными правовыми актами.

Жалоба должна содержать следующую информацию:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Магаданской области, муниципальными правовыми актами;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб,

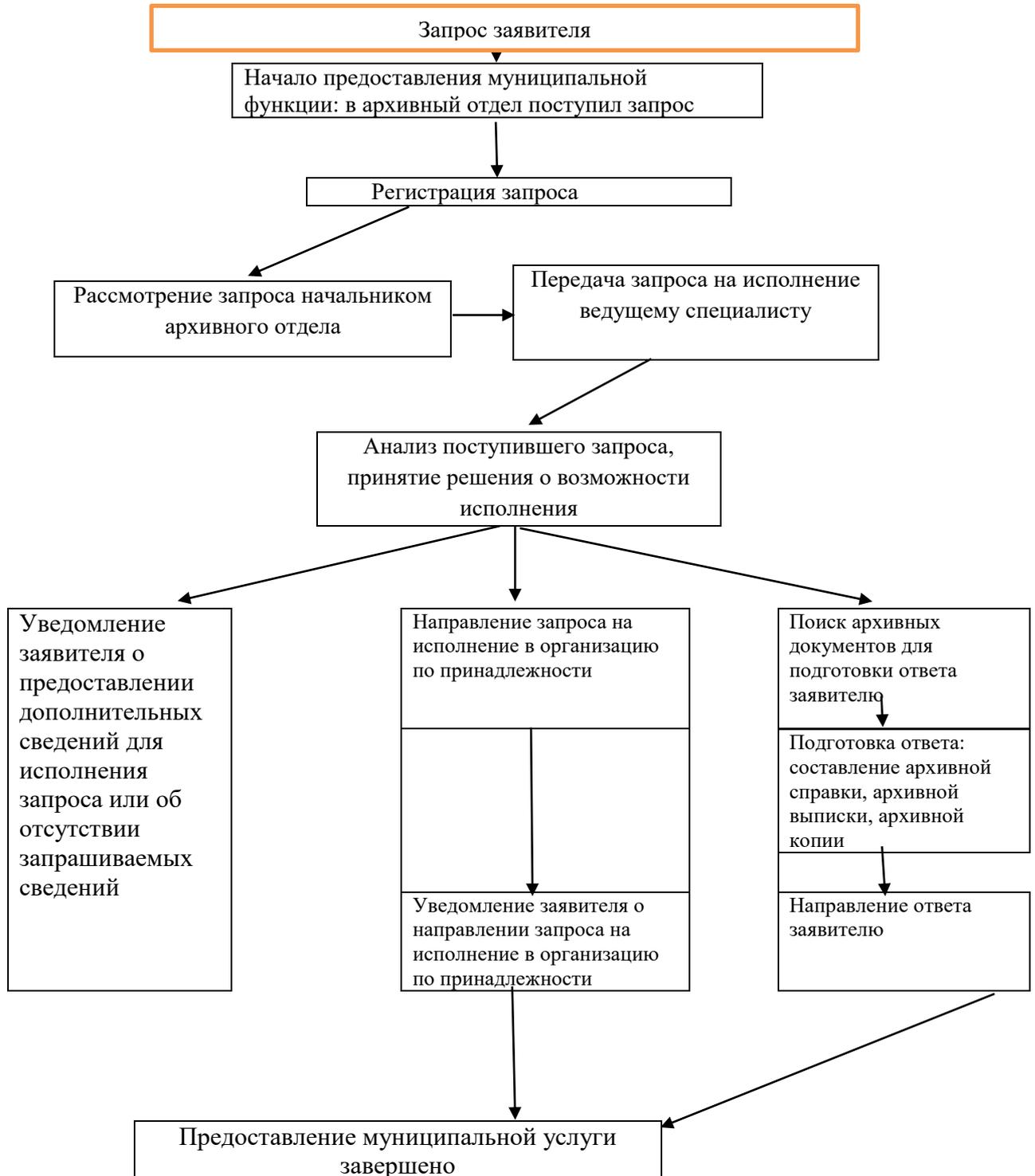
незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, а также его должностных лиц обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг Отдела, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, а также его должностных лиц, осуществляется, в том числе по телефону либо при личном приеме».

Приложение № 1
к Административному
регламенту

Блок-схема последовательности действий архивного отдела Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области по исполнению муниципальной услуги «Организация исполнения запросов граждан Российской Федерации, поступивших в архивный отдел Администрации Ольского муниципального округа Магаданской области»



ОБРАЗЕЦ
ЖАЛОБЫ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

_____ (архивного отдела)

Исх от _____ № _____ Наименование

ЖАЛОБА

*Полное наименование юридического лица, Ф.И.О. физического лица _____

*Местонахождения юридического лица. Физического лица _____

_____ (фактический адрес)

Телефон: _____

Адрес электронной почты _____

Код учета: ИНН _____

*Ф.И.О. руководителя юридического лица _____

*на действия (бездействия):

_____ (наименование органа или должность, Ф.И.О. должностного лица органа)

*существо жалобы: _____

_____ (краткое изложение обжалуемых действий (бездействий), указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действиями (бездействиями) со ссылкой на пункты регламента)

Поля, отмеченные значком (*) обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

МП

(для юридических лиц)

(Подпись руководителя юридического лица, физического лица)

ОБРАЗЕЦ
РЕШЕНИЯ (Администрации) _____ ПО ЖАЛОБЕ
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) СПЕЦИАЛИСТА АРХИВНОГО ОТДЕЛА
(НАЧАЛЬНИКА АРХИВНОГО ОТДЕЛА)

Исх. От _____ № _____

РЕШЕНИЕ
по жалобе на действие (бездействие)
органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа, принявшего решение по жалобе:

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с жалобой _____

Номер жалобы, дата и место принятия решения: _____

Изложение жалобы по существу: _____

Изложение возражений, объяснений заявителя: _____

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу: _____

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы: _____

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель - _____

На основании изложенного
РЕШЕНО:

1. _____
(решение, принятое в отношении обжалованного действия (бездействия), признано

правомерным или неправомерным полностью или частично или отменено полностью или

частично)

2. _____
(Решение принято по существу жалобы, - удовлетворена или неудовлетворенна полностью

или частично)

3. _____
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных

нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.
Копия настоящего решения направлена по адресу _____

(Должность лица уполномоченного, (подпись) (инициалы, фамилия) принявшего решение по жалобе)