Администрация города Шарыпово

город Шарыпово Красноярского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  04.08.2014 |  |  № 185  |

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации города Шарыпово от 04.12.2012 года №233 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», статьи 37 Устава города Шарыпово,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов (согласно приложению).

2. Признать утратившим силу Постановление Администрации города Шарыпово от 22.11.2010 года № 197 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела по работе с обращениями граждан и управлению документацией Администрации города Шарыпово Абашеву Т.А.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днём его официального опубликования в периодическом издании «Официальный вестник города Шарыпово», и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Шарыпово.

Глава Администрации города Шарыпово А.С. Погожев

Приложение к постановлению

Администрации города Шарыпово

 от 04.08.2014 года № 185

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления Администрацией города Шарыпово муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»

1. Общие положения
	1. Предмет регулирования административного регламента.

Настоящий Административный регламент определяет сроки и по­следовательность действий при предоставлении Администрацией города Шарыпово (далее – Администрация города) в лице отдела по работе с обращениями граждан и управлению документацией Администрации города Шарыпово (далее - Отдел) муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов».

 1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и (или) краевым законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией города, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические или юридические лица.

1.2.2. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности (далее также именуемые заявитель), выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

 1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

 1.3.1. Место нахождения Администрации города: 662314 Красноярский край, г. Шарыпово, ул. Горького, 14 «А»;

Главный специалист – архивариус отдела: 662311, г. Шарыпово, мкр. Пионерный, 27/2.

Почтовый адрес для направления обращений: 662314 Красноярский край, г. Шарыпово, ул. Горького, 14 «А» или 662311, г. Шарыпово, мкр. Пионерный, 27/2.

Контактные телефоны: 8 (39153) 2-12-54; 8 (39153) 28-1-77;

Факс Администрации города Шарыпово: 8 (39153) 2-12-54.

Электронный адрес: Е-mail: sharypovo@ sibline.net

 arhiv-sh@mail.ru

Официальный сайт Администрации г. Шарыпово: GORODSHARYPOVO.RU

Режим работы Отдела:

с 8-00 до 17-00 с перерывом на обед с 12-00 до 13-00

Выходные дни – суббота, воскресенье.

 1.3.2. Информация о месте нахождения и графике работы Отдела размещается:

 - на официальном сайте муниципального образования города Шарыпово;

 1.3.3. Размещаемая информация содержит также:

* 1. извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;
	2. текст административного регламента с приложениями;
	3. блок-схему (согласно Приложению № 3,4 к Административному регламенту);
	4. перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
	5. порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
	6. порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Администрацией города в ходе предоставления муниципальной услуги.
		1. При необходимости получения консультаций заявители обращаются в Администрацию города.
		2. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;

- при личном обращении;

- по телефону(указывается реальный номер телефона, по которому можно получить консультацию именно по данной конкретной услуге);

- по электронной почте;

Все консультации являются бесплатными.

* + 1. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Отдела, предоставляющих услугу с заявителями:

- консультации в письменной форме предоставляются должностными лицами Отдела на основании письменного запроса заявителя, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней с момента регистрации запроса;

- при консультировании по телефону должностное лицо Отдела представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации должностное лицо Отдела должно кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю;

- должностные лица Отдела при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

 2.1. Наименование услуги - организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов.

 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

 2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет Администрация города в лице отдела по работе с обращениями граждан и управлению документацией Администрации города Шарыпово.

 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

 Результатом предоставления муниципальной услуги может являться:

- выдача архивных справок, архивных выписок, архивных копий;

- ответы об отсутствии документов;

- рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;

- уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности заявителям.

 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

 2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании запросов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 2.4.2. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней с мо­мента регистрации запроса. Срок исполнения запроса с использованием только научно-справочного аппарата архива - не более 15 дней с момента ре­гистрации запроса.

 2.4.3. При сложных запросах (проведение объемных работ по поиску и копированию архивных документов) срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением об этом заявителя.

 2.4.4. Пересылка непрофильных запросов по принадлежности в другие организации или архивы, а также информирование об этом заявителя должно осуществляться в 5-дневный срок с момента обращения.

2.5. Правовые основания представлений муниципальных услуг.

 Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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»;

- Уставом города Шарыпово;

- Положением об отделе по работе с обращениями граждан и управлению документацией Администрации города Шарыпово, утверждённое постановлением Администрации города Шарыпово от 26.04.2006 года № 530;

- Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет следующие документы:

 Письменный запрос заявителя (далее - запрос), в обязательном порядке должен содержать:

- наименование юридического лица (для граждан - фамилия, имя, отчество);

- печать и подпись руководителя (для юридических лиц);

 - почтовый (или электронный) адрес заявителя;

- контактный телефон;

- указания темы (вопроса);

- личную подпись заявителя и дату.

Письменный запрос получателя муниципальной услуги направляется в Администрацию города, Отдел, адрес: 662314, город Шарыпово, ул. Горького, 14А. Письменный запрос может быть подан через Краевое государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – КГБУ «МФЦ») в соответствии с соглашением о взаимодействии между КГБУ «МФЦ» и Администрацией города, адрес: 662313, город Шарыпово, 6 мкр, д.16, пом.1.

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

2.7.1. Отсутствие реквизитов документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего регламента.

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

2.8.1. Муниципальная услуга заявителю не предоставляется в следующих случаях:

- если в запросе не указаны фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст запроса не поддается прочтению (о чем сообщается заявителю, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- если в запросе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу;

- если полученное письменное обращение заявителя содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

 2.8.2. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.».

 2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении

муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги не требуется получение иных услуг.

 2.10.Размеры платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

 2.11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение услуг - 30 минут.

2.11.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 30 минут. Помещения ожидания и приема пользователей должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.12.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать15 минут.

2.12.2. Срок регистрации запроса заявителя организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

2.13. 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 каждой муниципальной услуги.

2.13.1. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.13.2. Помещения ожидания и приема должны быть оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов.

2.13.3. В учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными актами, включая:

• возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

• содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

• оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

• возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски, и при необходимости, с помощью персонала учреждения;

• возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

• сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

• надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

• обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

• оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме информации о порядке предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для получения услуги документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

• допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

2.13.4. При невозможности создания условий для его полного приспособления с учетом потребностей инвалидов проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа к объекту с учетом разумного приспособления, а также доступность услуги обеспечивается в порядке:

- согласование с общественной организацией инвалидов, осуществляющей свою деятельность на территории муниципального образования «города Шарыпово Красноярского края» возможности обеспечения доступа инвалида к месту предоставления услуги;

- при наличии возможности обеспечить предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме».

 2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

 Качественное предоставление муниципальной услуги признается при предоставлении услуги в сроки при отсутствии жалоб со стороны потребителей муниципальных услуг.

2.15. Особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.15.1. Получатели муниципальной услуги вправе обратиться в КГБУ «МФЦ» для получения муниципальной услуги.

Место нахождения: 662313, г. Шарыпово, 6 м-он, д.16, пом.1.

Электронный адрес: e-mail: infol@24mfcl.ru.

Электронный адрес сайта: http://www.24mfc.ru.

Телефон для справок (39153) 40-322.

График работы: понедельник, среда: 09.00 – 18.00, вторник, четверг: 09.00 – 20.00, пятница: 08.00 – 18.00, суббота: 08.00 – 17.00, без перерыва на обед, воскресенье – выходной день.

2.15.2. Запросы и обращения могут быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.15.3. Запросы и обращения, поступившие в Администрацию города в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом для письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) - для граждан или наименование юридического лица (организации) - для юридических лиц и иных организаций, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Последовательность действий при исполнении муниципальной ус­луги.

3.1.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём письменных запросов пользователей;

- регистрация и учет в установленной форме;

- рассмотрение запросов;

- продление или сокращение сроков исполнения запросов;

- исполнение запроса.

3.1.2. Прием письменных запросов пользователей.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги яв­ляется личное обращение гражданина в архив Отдела, с заполнением анке­ты-заявления (приложения № 1, 2, 3 к Административному регламенту).

3.1.2.2. Запрос может быть доставлен непосредственно юридическим лицом, гражданином либо его представителем, почтовым отправлением, по телеграфу, факсу, ин­формационным системам общего пользования (реквизиты для юридических лиц, для физических лиц документ, удостоверяющий личность).

3.1.3. Регистрация и учет в установленной форме

После поступления запросы рассматриваются главным специалистом - архивариусом, регистрируются в специальном журнале в течение 3 дней с момента поступления путем присвоения ему поряд­кового номера или в электронном виде.

3.1.3.1. В правом нижнем углу первой страницы запроса проставляется реги­страционный штамп с указанием присвоенного запросу регистрационного номера и даты регистрации.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

3.1.3.2. Повторные запросы регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы запроса дела­ется пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего запроса. При исполнении повторного запроса архивный отдел проверяет со­ответствие сведений, включенных в архивную справку, тем, которые имеют­ся в архивных документах, и в случае обнаружения дополнительных сведе­ний включает их в повторно выдаваемую архивную справку.

3.1.3.3. Запрос, не относящийся к составу хранящихся в архивном отде­ле архивных документов, в течении 5 дней с момента его регистра­ции направляется в другой архив или организацию, где хранятся необходи­мые архивные документы, с уведомлением об этом пользователя, или поль­зователю дается соответствующая рекомендация.

3.1.4. Рассмотрение запросов.

 3.1.4.1. При поступлении в архив Отдела интернет - обращения (за­проса) пользователя с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рас­смотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмот­рению обращение (запрос) распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

3.1.4.2. Тематический запрос Администрации, связанный с исполнением ею своих функций, архив Отдела рассматривает в первоочередном порядке, в установленные законодательством сроки, либо в согласованные с нею сроки.

3.1.5. Продление или сокращение сроков исполнения запросов.

 При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию архивных документов Отдел письменно извещает пользователя о промежуточных результатах работы. Вид информационного документа, подготавливаемого Отделом по запросу пользователя, согласовывается с ним, если об этом не указано в запросе. Продление срока исполнения запроса происходит с письменного разрешения Главы Администрации города Шарыпово.

3.1.6. Исполнение запроса.

 Исполнение запроса предусматривает поиск информации в ар­хивных документах, извлечения из текстов архивных документов, составле­ние архивной справки и архивной выписки, снятие архивных копий с архив­ных документов, оформление, представление на подписание начальнику Отдела, заверяется печатью Отдела, подготовку к пересылке адресату.

3.1.6.1. Ответ на запрос пользователя дается на государственном язы­ке Российской Федерации.

3.1.6.2. Архивная справка, архивная выписка, архивная копия и ответы на запросы высылаются по почте простыми письмами.

3.1.6.3. Копии зарегистрированных и отправленных документов, имеющих все необходимые реквизиты и приложения, хранятся в архивном отделе 5 лет.

3.1.6.4. Архивная справка, архивная выписка, архивная копия в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в Отдел выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу - при предъявлении доверенности, оформлен­ной в установленном порядке. Получатель архивной справки и архивной вы­писки расписывается на их копиях или обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату их получения.

3.1.6.5. Архивная справка, архивная выписка и архивная копия, пред­назначенные для направления в государства - участники СНГ, включая отве­ты об отсутствии запрашиваемых сведений, высылаются архивом непосред­ственно в адреса заявителей.

3.1.6.6. Архивная справка, архивная выписка и архивная копия, пред­назначенные для направления в государства, не являющиеся участниками СНГ, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, оформляются и вместе с запросами (анкетами, личными заявлениями) направляются Отде­лом в соответствующий федеральный орган исполнительной власти в уста­новленном порядке.

3.1.7. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в Блок-схемах (приложение № 4, 5 к Административному регламенту).

4. Формы и контроль за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставляемой муниципальной услуги включает в себя проведение проверок: текущих, плановых (осуществляющихся на основании годовых или полугодовых планов работы Отдела) и внеплановых. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

4.2. Текущий контроль за соблюдением положений Административного регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному потребителю осуществляет главный специалист - архивариус, который осуществляет предоставление муниципальной услуги.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.4. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению потребителя и осуществляются на основании распоряжения.

4.5. По результатам контроля, при наличии оснований, начальник Отдела принимает решение об устранении допущенных нарушениях и наложении соответствующего дисциплинарного взыскания.

4.6. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем направления индивидуальных или коллективных обращений, предложений по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявлений и жалоб с сообщениями о нарушении требований настоящего Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также жалобна решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статей 11.1, 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.2.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.2.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» их работников;

4) 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников.

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

5.2.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

5.2.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.2.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

 5.2.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение №1

к Административному регламенту

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ

для наведения архивной справки о стаже работы и заработной плате

(нужное подчеркнуть)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Фамилия, имя, отчествоВ случае смены фамилии указать ту, которая была на момент запрашиваемой информации\* |  |
| 2 | Прошу подтвердить стаж работы, в т.ч. с вредными условиями, в районах Крайнего Севера или приравненных к нему районах (нужное подчеркнуть) | с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (число, месяц, год) |
| 3 | Прошу подтвердить размер заработной платы — указать за какие конкретно годы необходимы сведения | с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (число, месяц, год) |
| 4 | Полное название организации (в период работы), её ведомственная принадлежность. Указать последующие переименования организации |  |
| 5 | Структурное подразделение организации (цех, служба и т. д.) |  |
| 6 | Занимаемая должность (должности) |  |
| 7 | Кому и по какому адресу выслать ответ (название организации или фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, телефон)Ответ не высылать(нужное подчеркнуть) |  |
| Дата заполнения анкеты-заявления | Подпись заявителя |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

• прилагается копия страницы с записями о приёме, увольнении

Приложение №2

к Административному регламенту

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ

для наведения архивной справки о награждениях\*, рождении (смерти, браке),

раскулачивании (нужное подчеркнуть)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Фамилия, имя, отчество.В случае смены фамилии указать ту, которая была на момент запрашиваемой информации |  |
| 2 | Название государственной (ведомственной) награды \*орден, медаль, почётное звание, нагрудный знак, грамота и т.д.) |  |
| 3 | Дата награждения, решением какого органа произведено награждение |  |
| 4 | Место работы и должность в период награжденияназвание организации, представившей к награде, её ведомственная подчинённость |  |
| 1 | Число, месяц, год рождения (смерти) |  |
| 2 | Место рождения (смерти) |  |
| 1 | Фамилия, имя, отчество человека, с которым сочетались браком.В случае смены фамилии указать ту, которая была на момент запрашиваемой информации |  |
| 2 | Место регистрации брака |  |
| 1 | Место проживания раскулаченной семьи |  |
| 2 | Состав раскулаченной семьи (Ф.И.О. Раскулаченной семьи, родство) |  |
|  | Кому и по какому адресу выслать ответ (название организации или фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, телефон)Ответ не высылать(нужное подчеркнуть) |  |
| Дата заполнения анкеты-заявления | Подпись заявителя |

• в случае сохранности удостоверения к награде — приложить ксерокопию удостоверения

Приложение №3

к Административному регламенту

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ

для наведения архивной выписки (копии) об отводе земли под сад, гараж

(нужное подчеркнуть)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Фамилия, имя, отчество.В случае смены фамилии указать ту, которая была на момент запрашиваемой информации.Указать паспортные данные |  |
| 2 | Название органа, решением которого был осуществлён отвод земли |  |
| 3 | Номер решения об отводе земли |  |
| 4 | Дата (число, месяц, год) решения об отводе земли |  |
| 5 | Название садоводческого товарищества |  |
| 6 | Название гаражного кооператива |  |
| 7 | Кому и по какому адресу выслать ответ (название организации или фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, телефон)Для получения выписки (копии) лично заявителем иметь при себе паспорт.Для граждан, запрашивающих справку о другом лице, в случае личного обращения за ней в архив, требуется доверенность, оформленная в установленном порядкеОтвет не высылать(нужное подчеркнуть) |  |
| Дата заполнения анкеты-заявления | Подпись заявителя |

Приложение №4

к Административному регламенту

Блок-схема

последовательности действий Отдела

по предоставлению муниципальной услуги по организации

исполнения социально-правовых запросов российских граждан

Запрос гражданина

Регистрация запроса

Рассмотрение запроса

Анализ тематики запроса.

Принятие решения о возможности исполнения запроса

Уведомление гражданина о предоставлении дополнительных сведений для исполнения запроса или об отсутствии запрашиваемых сведений

Направление запроса (ов) на исполнение в другие организации по принадлежности

Уведомление гражданина о направлении запроса на исполнение

Предоставление муниципальной услуги завершено

Приложение №5

к Административному регламенту

Блок – схема

последовательности действий Отдела

по исполнению тематических запросов пользователей

Тематический запрос пользователя

Регистрация тематического запроса

Рассмотрение тематического запроса

Анализ тематики запроса. Принятие решения о возможности исполнения

Направление запроса (ов) в другие организации по принадлежности

Уведомление гражданина о направлении запроса (ов) на исполнение по принадлежности

Уведомление пользователя о необходимости уточнения тематики и предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса

Уведомление пользователя об отказе в получении информации ограниченного доступа при отсутствии у него на это права и разъяснении о его дальнейших действиях

Предоставление муниципальной услуги завершено