



ш

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

13 декабря 2014 года

№ 60

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Информационное обеспечение органов государственной власти,
органов местного самоуправления, организаций и граждан
на основе документов Архивного фонда Мурманской области
и других архивных документов»**

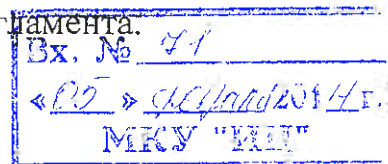
В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210–ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.12.2011 № 914 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, руководствуясь ст.ст. 8, 41_2, 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов» (далее – Административный регламент).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 13.12.2012 № 792 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов».

3. Заведующему архивным сектором Администрации ЗАТО города Заозерска Мурманской области Сажиной И.Г. обеспечить соблюдение установленных требований Административного регламента.



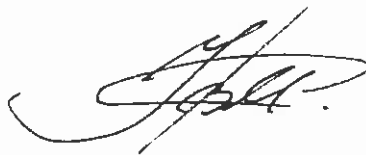
4. Муниципальному казенному учреждению «Информационный Центр» (Давлетшин Т.Р.) разместить настоящее постановление с приложениями на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования.

И.о. Главы администрации
ЗАТО города Заозерска



В.М. Урошлев

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерскаот 03.02.2014 № 60

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц ретроспективной документной информацией, определяет сроки и последовательность действий должностных лиц архивного сектора при предоставлении муниципальной услуги.

Разработчик Регламента – архивный сектор Администрации ЗАТО города Заозерска (далее – Сектор).

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются юридические и физические лица (далее – Заявители). От имени Заявителей также могут выступать уполномоченные Заявителями юридические и физические лица, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их Заявителями в установленном порядке полномочиями выступать от их имени при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование и консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Сектора.

1.3.2. Информация о предоставляемой Сектором муниципальной услуге предоставляется с использованием средств телефонной связи, электронной почты, посредством ее размещения на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в сети Интернет (<http://www.zatozaozersk.ru>), на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru>), на региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://www.51.gosuslugi.ru>).

1.3.3. Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, Сектора, почтовом и электронном адресах, контактных телефонах размещены на информационном стенде в Секторе, на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в сети Интернет (<http://www.zatozaozersk.ru>).

Место нахождения Сектора: улица Ленинского Комсомола, д. 12, г. Заозерск, Мурманская область, 184310.

Почтовый адрес Администрации и Сектора: переулок Школьный, д. 1, г. Заозерск, Мурманская область, 184310.

График работы приёмной Администрации, Сектора:

- понедельник – четверг: с 8.30 до 13.00, с 14.30 до 17.15;
- пятница: с 8.30 до 13.00, с 14.30 до 17.00.

Телефоны для справок:

- приёмная Администрации: телефон (8 815 56) 3-15-00, факс (8 815 56) 3-15-01.
- Сектор: телефон/факс (8 815 56) 3-17-32.

Адреса электронной почты:

- Администрации: zaozadm@com.mels.ru;
- Сектора: zaozarh@mail.ru.

1.3.4. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- наличие в Секторе интересующих Заявителей документов;
- адрес архива или организации, в которые следует обратиться за получением требуемой информации;

- порядок составления и оформления запросов;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- сроки рассмотрения и исполнения запросов;
- иная информация, имеющая непосредственное отношение к предоставлению муниципальной услуги.

1.3.5. При информировании Заявителей по телефону и на личном приёме должностные лица Сектора подробно, со ссылкой на соответствующие нормативно-правовые акты, информируют Заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о возможности подачи запроса через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при его наличии на территории муниципального образования (далее – МФЦ). Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Сектора, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Продолжительность индивидуального устного информирования Заявителя не должна превышать 10 минут.

1.3.6. По письменному обращению Заявителя, в том числе поступившему по электронной почте, факсимильной связи, информация о предоставлении муниципальной услуги излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя и направляется простым почтовым отправлением, электронной почтой, по факсу в адрес Заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов».

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации ЗАТО города Заозерска, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет архивный сектор Администрации ЗАТО города Заозерска.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение Заявителем информации по определённой проблеме, теме, вопросу, событию, факту на основе документов Архивного фонда и других архивных документов в форме архивной справки, архивной копии, архивной выписки, тематического перечня, тематического обзора, тематической подборки копий архивных документов;
- получение Заявителем информационного письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок подготовки ответа на запрос заявителя составляет не более:

- 5 дней со дня регистрации для запроса о предоставлении информации на основе архивных документов при условии их отсутствия в Секторе;
- 15 дней со дня регистрации для запроса, исполняемого по научно-справочному аппарату хранящихся в Секторе архивных документов;
- 30 дней со дня регистрации для запроса, исполняемого по документам, хранящимся в Секторе.

2.4.2. Запросы, поступившие от органов государственной власти, органов местного самоуправления, административных органов, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются в первоочередном порядке в установленные законодательством Российской Федерации сроки или в сроки, согласованные с Заявителем.

2.4.3. При необходимости проведения объёмной работы по поиску и копированию архивных документов срок подготовки ответов может быть продлён с обязательным уведомлением об этом Заявителя.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993¹;
- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»⁴;

¹ «Российская газета», № 7, 21.01.2009

² «Российская газета», № 237, 27.10.2004

³ «Российская газета», № 95, 05.05.2006

⁴ «Российская газета», № 165, 29.07.2006

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁵;
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»⁶;
- Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области»⁷;
- Уставом ЗАТО города Заозерска Мурманской области⁸;
- Положением об архивном секторе Администрации ЗАТО города Заозерска⁹.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель самостоятельно представляет в Сектор письменный запрос о предоставлении информации на основе архивных документов (далее – запрос). В запросе должно быть указано:

- 1) наименование юридического лица на бланке организации; для граждан – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- 2) почтовый и/или электронный адрес Заявителя, контактный телефон (последнее - при наличии);
- 3) интересующие Заявителя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;
- 4) форма получения Заявителем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная копия, архивная выписка, тематический перечень, тематический обзор архивных документов, тематическая подборка копий архивных документов);
- 5) личная подпись заявителя;
- 6) дата отправления.

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

2.6.3. Запрещается требовать от Заявителя предоставлять документы и информацию или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.6.4. Запрещается требовать от Заявителя предоставлять документы и информацию, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных и муниципальных организаций.

2.6.5. Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.6. По желанию Заявителя запрос оформляется как в виде анкеты-заявления (приложение № 1 к Регламенту), так и в произвольной форме.

⁵ «Российская газета», № 168, 30.07.2010

⁶ «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 11, 12.03.2007

⁷ «Мурманский вестник», № 34, 28.02.2006

⁸ Решение Совета депутатов ЗАТО Заозерск, № 81-1396, 11.06.2005

⁹ Распоряжение Администрации ЗАТО города Заозерска, № 19-р, 01.03.2012

2.6.7. Запрос, а также документы, указанные в п. 2.6.2. Заявитель может направить в Сектор по почте, подать через МФЦ, принести лично или представить в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области, органами местного самоуправления и направить в Сектор с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Запрос не подлежит исполнению в следующих случаях:

- 1) если запрос Заявителя не содержит наименования юридического лица (для граждан - фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии); почтового адреса и/или электронного адреса Заявителя;
- 2) если в запросе Заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;
- 3) если текст запроса не поддаётся прочтению, о чём сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) отсутствие у Заявителя документально подтверждённых прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию;
- 5) отсутствие у Заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Личное посещение Заявителем Сектора при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не требуется; запросы принимаются по почте и по электронной почте. Результат муниципальной услуги при этом Заявитель получит также по почте. Если Заявитель желает подать запрос и получить результат предоставления муниципальной услуги лично, максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Запрос заявителя подлежит регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Сектор.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к месту ожидания, месту для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Вход в помещение, в котором расположен Сектор, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования Сектора и режима работы.

2.12.2. Для ожидания приёма Заявителем должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами, письменными принадлежностями для возможности работы с документами.

2.12.3. Кабинеты приёма заявителей должны быть снабжены информационными табличками с указанием должностей специалистов Сектора. Рабочее место специалиста Сектора должно быть укомплектовано персональным компьютером, обеспечивающим возможность доступа к необходимым информационным базам, печатающим и копирующим устройствам, телефоном, канцелярскими принадлежностями, средствами пожаротушения.

2.12.4. Информационный стенд размещается в месте ожидания муниципальной услуги. На информационном стенде размещается форма заявления (образец его заполнения) и перечень необходимых документов для предоставления сведений. К информационному стенду должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги представлены в таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Процент заявителей, ожидающих в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы Сектора	100
3.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
4.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5.	Количество обоснованных жалоб	0
6.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приёма документов)	100
7.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (корректностью) должностных лиц Сектора, ответственных за предоставление муниципальной услуги	100

8.	Процент заявителей удовлетворенных качеством результатов работы должностных лиц Сектора, ответственных за предоставление муниципальной услуги, от общего числа заявителей	100
----	---	-----

2.14. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Запросы, направляемые в Сектор юридическими лицами, составляются в форме официального письма на бланке организации, с проставлением всех делопроизводственных и регистрационных реквизитов, подписанного руководителем организации.

Запросы, направляемые в Сектор физическими лицами, составляются в произвольной форме или в форме анкеты-заявления с указанием фамилии, имени, отчества, даты и личной подписи Заявителя.

Образец оформления запроса, указанного в пункте 2.6. настоящего Регламента, заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области»: <http://www.51.gosuslugi.ru/>.

Запрос и документы к нему также можно подать через МФЦ.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- приём и регистрация запросов;
- рассмотрение запросов заведующим Сектором;
- исполнение запросов;
- направление ответов Заявителям.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к Регламенту.

3.2. Приём и регистрация запросов

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Сектор письменного запроса Заявителя, составленного при личном обращении в Сектор или поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связи, либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при его наличии на территории муниципального образования.

3.2.2. Должностное лицо Сектора, ответственное за исполнение запросов, принимает запрос и регистрирует его в день поступления в журнале регистрации тематических запросов, проставляя на каждом запросе индивидуальный регистрационный номер и дату поступления.

3.2.3. Запрос, поступивший по электронной почте, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведётся в установленном порядке. При поступлении запроса по электронной почте, Заявителю в день получения запроса по электронной почте направляется уведомление о получении запроса.

Срок исполнения данной процедуры – 1 рабочий день.

Результатом административного действия - наличие на письменном запросе регистрационного индивидуального номера и даты поступления запроса.

3.3. Рассмотрение запросов заведующим Сектором

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заведующему Сектором зарегистрированного запроса Заявителя. Заведующий Сектором рассматривает запрос в течение двух рабочих дней со дня его регистрации; результаты рассмотрения излагает в резолюции, проставленной на запросе. Резолюция содержит:

- фамилию исполнителя;
- решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- срок исполнения;
- подпись;
- дату.

3.3.2. Заведующий Сектором передаёт запрос с резолюцией должностному лицу Сектора, ответственному за исполнение запросов, в день рассмотрения запроса.

Результат административного действия – наличие на письменном запросе резолюции заведующего Сектором.

3.4. Исполнение запросов

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу Сектора, ответственному за исполнение запросов, запроса Заявителя с резолюцией заведующего Сектором.

3.4.2. Должностное лицо Сектора, ответственное за исполнение запросов, проводит следующую работу по исполнению запроса:

1) в случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги готовит информационное письмо о причинах отказа;

2) в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги просматривает архивные документы и научно-справочный аппарат (далее – НСА) к описям дел, делает из них выписки о номере и названии фонда, описи, дел, листов, их видов и названия, а также по существу запроса.

3.4.3. По результатам работы с архивными документами и НСА готовит проект архивной справки, архивной выписки, информационного письма и др., которые передаёт на проверку заведующему Сектором.

3.4.4. Заведующий Сектором в день поступления проекта архивной справки, архивной выписки, информационного письма и др. проверяет документы на соответствие содержанию запроса, выпискам из документов и НСА и возвращает для оформления.

3.4.5. Должностное лицо Сектора, ответственное за исполнение запросов, в день получения проекта от заведующего Сектором вносит в проект архивной справки, архивной выписки, информационного письма и др. необходимые правки и оформляет чистовой вариант проекта документа, который передаёт заведующему Сектором для подписания.

3.4.6. Должностное лицо Сектора, ответственное за исполнение запросов, передаёт в приёмную Администрации подписанные заведующим Сектором архивные справки, архивные выписки, информационное письмо (при необходимости) и др. для подписания Главой администрации (или лицом его замещающим) и проставления оттиска гербовой печати.

Результат административного действия – архивные справки, архивные выписки, информационное письмо и др., подписанные Главой администрации (или лицом его замещающим), и заверенные гербовой печатью.

3.5. Направление ответов Заявителям

3.5.1. Началом исполнения административной процедуры является поступление из приёмной Администрации должностному лицу Сектора, ответственному за исполнение запросов, архивных справок, архивных выписок, информационных писем и др., подписанных Главой администрации (или лицом его замещающим), и заверенных гербовой печатью.

3.5.2. Должностное лицо Сектора, ответственное за исполнение запросов, в течение одного рабочего дня после получения документов из приёмной Администрации проставляет на архивных справках, архивных выписках, информационном письме и др. регистрационные номера и дату исполнения документов.

3.5.3. Архивные справки, архивные выписки, информационные письма и др., предназначенные для отправки по почте, в день регистрации конвертируются должностным лицом Сектора, ответственным за исполнение запросов, передаются в приёмную Администрации для отправки простым почтовым отправлением не позднее одного рабочего дня; сведения о номере запроса, дате исполнения, адресате вносятся в реестр расходования конвертов.

3.5.4. Архивные справки, архивные выписки, информационные письма и др., предназначенные для отправки в МФЦ, по реестру передаются должностным лицом Сектора, ответственным за исполнение запросов, в МФЦ не позднее, чем за день до истечения срока исполнения.

3.5.5. При получении архивных справок, архивных выписок, информационных писем и др. непосредственно Заявителем при его личном обращении в архивный Сектор, должностное лицо Сектора выдаёт документы Заявителю на руки при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель документов расписывается на их вторых экземплярах, остающихся в Секторе, или на обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату получения.

Срок исполнения административного действия – при обращении Заявителя в Сектор. Результат административного действия расписка Заявителя в получении документов.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Сектора положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к оказанию муниципальной услуги, а также принятием решений специалистом Сектора осуществляет заведующий Сектором.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение,

принятие решения и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалиста Сектора, осуществляющего оказание муниципальной услуги.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка оказания муниципальной услуги в отношении отдельных категорий заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе оказания муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях, утверждаемых распоряжением Главы администрации ЗАТО города Заозерска.

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте при условии, что она не является конфиденциальной.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Обращение подлежит рассмотрению Администрацией в тридцатидневный срок. О результатах рассмотрения обращения граждане, их объединения или организации уведомляются в письменном виде по почтовому адресу, если заявителем не будет предложен иной способ информирования.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) АРХИВНОГО СЕКТОРА АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ АРХИВНОГО СЕКТОРА

5.1 Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации, её должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ администрации, должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Администрацией при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, её должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые Главой администрации, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль по переданным полномочиям в соответствующей сфере.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 3 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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) Администрации, её должностного лица либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, её должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Администрацию в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приёма граждан.

Приём жалоб осуществляется:

Главой администрации ЗАТО города Заозерска:

184310, Мурманская область, г. Заозерск, пер. Школьный, д.1.

E-mail: zaozadm@com.mels.ru

Телефон: 8 (815-56) 3-15-00, факс 8 (815-56) 3-15-01.

Адрес официального интернет-сайта органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска: <http://www.zatozaozersk.ru>.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, при его наличии на территории муниципального образования.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает её передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком Администрации, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- официального сайта Администрации;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее – региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail Администрации ЗАТО города Заозерска: : zaozadm@com.mels.ru
- интернет-портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru).

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3. Административного регламента, могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством РФ, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Администрация обеспечивает:

- оснащение мест приёма жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приёма жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Администрации, её должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приёме) или в электронном виде.

5.8.1. Глава администрации проводит личный приём заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Администрации, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителей на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

При личном приёме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приёма граждан, оформляет карточку личного приёма гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в неё содержание жалобы Заявителя.

5.8.3. В случае, если жалоба подаётся через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Администрации информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный приём граждан, производит запись в карточке личного приёма гражданина и передаёт её должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале учёта входящей документации;
- оформить расписку о приёме жалобы;
- передать жалобу Главе администрации.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- вносит в журнал учёта входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приёма жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Администрации и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учёта поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передаёт заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка (приложение № 4 к Регламенту) должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;

е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы, и его подпись;

ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передаёт принятую жалобу с распиской о принятии Главе администрации.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, Глава администрации назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Администрации, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо в отказе в её удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом муниципальным служащим, ответственным за рассмотрение жалобы, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передаёт их на подпись Главе администрации.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы Глава администрации принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Администрации.

Не позднее дня, следующего за днём принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица и (или) Главы администрации, вид которой установлен законодательством РФ.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, в приёме 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 её регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством РФ, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае, если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Администрации, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на её рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством РФ.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.16. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством РФ действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трёхмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1

к Административному регламенту «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов», утверждённому постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска

от 03.03.2014 № 00

АНКЕТА – ЗАЯВЛЕНИЕ
для исполнения тематического запроса

1. Наименование юридического лица (для физического лица – фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), запрашивающего информацию	
2. Для истребования сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах – документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством РФ	
3. Почтовый адрес, по которому следует выслать ответ, контактный телефон (при наличии)	
4. Форма получения информации и содержание запроса: - о предоставлении <u>архивной справки</u> (указать тему, проблему, вопрос, событие или факт, которые следует подтвердить справкой); - о предоставлении <u>тематического перечня или тематического обзора документов</u> (указать тему, проблему, вопрос, событие, сведения о которых запрашиваются); - о предоставлении <u>архивной копии или архивной выписки из документа</u> (указать какого именно)	
4. Хронологические рамки	
5. Наименование организации, по документам которой запрашивается информация	

« _____ » _____

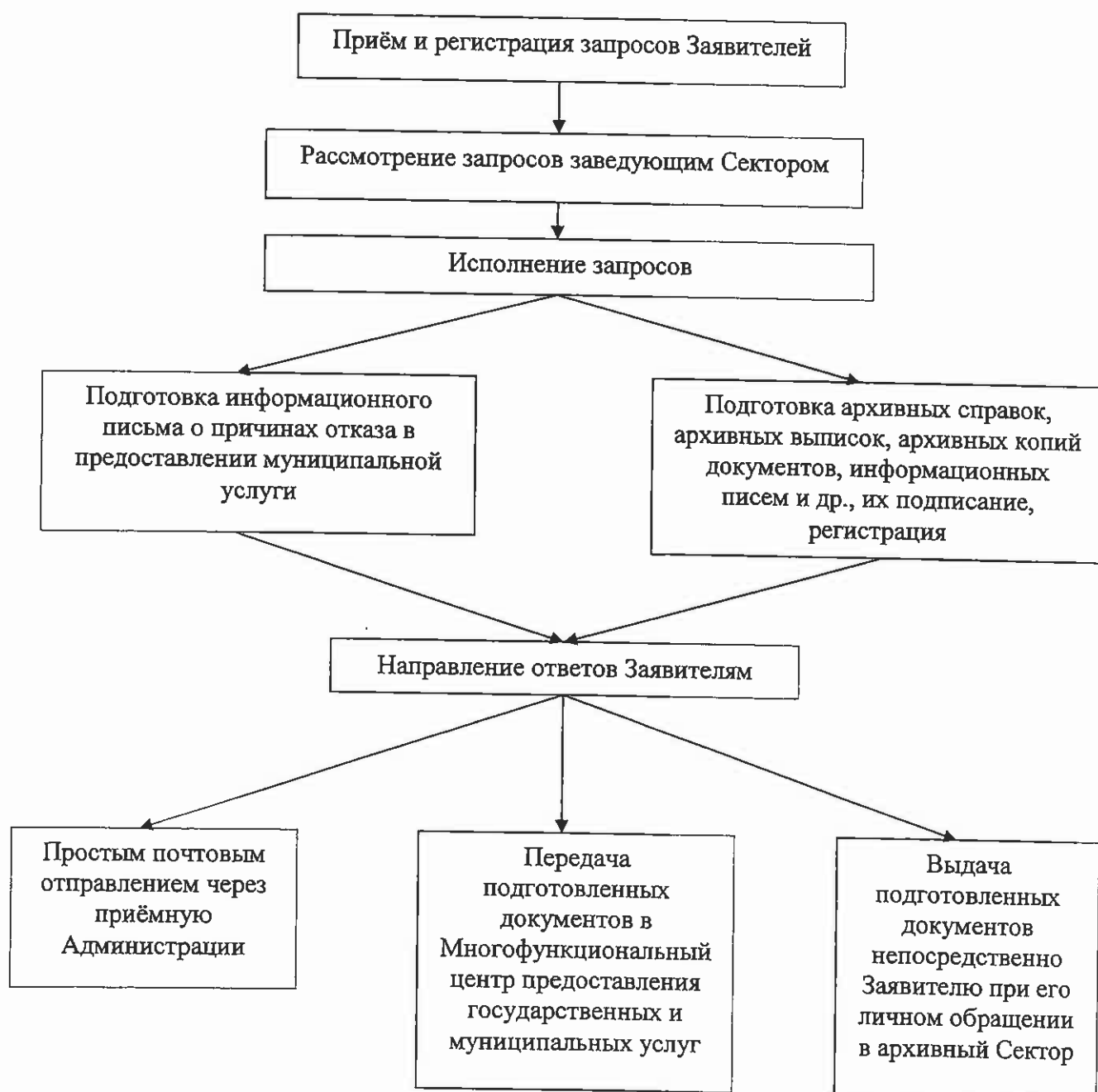
Подпись заявителя

Приложение № 2

к Административному регламенту «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов», утверждённому постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска

от 13.02.2011 № 60

**Блок – схема
последовательности административных процедур при исполнении запросов
заявителей**



Приложение № 3

к Административному регламенту «Информационное обеспечение органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и граждан на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов», утвержденному постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска

от 03.02.2014 № 60

**ЖАЛОБА
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ (ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, ОТВЕТСТВЕННОГО ЗА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ)**

Исх. от _____ № _____

(наименование органа)

Полное наименование юридического лица, ФИО физического лица: _____

Местонахождение юридического лица, место жительства физического лица _____

Контактный телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Почтовый адрес: _____

На действия (бездействия): _____

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу,

ФИО должностного лица данного органа)

Существо жалобы: _____

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия),

указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием),

со ссылками на пункты регламента)

На основании изложенного прошу: _____

Приложение: перечень прилагаемой документации

« _____ » _____ г.

МП

(Подпись руководителя юридического лица,
физического лица)

« » 20 г.

