АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ

С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ

МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 декабря 2016 г.                                                      N 1349

г. Полярные Зори

Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги архивным

отделом администрации г.Полярные Зори

В соответствии с постановлением администрации города от 26.04.2011 N 402 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Исполнение запросов социально-правового характера, оформление в установленном порядке архивных справок (оказание информационных услуг на основе архивных документов)".

2. Считать утратившими силу:

- постановление администрации города от 18.03.2015 N 310 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов»;

- постановление администрации города от 27.05.2016 N 584 "О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги - информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Попову Е.Н., управляющую делами администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава муниципального образования                                      М.О. Пухов

                                         Приложение к постановлению

                                      администрации г.Полярные Зори

                                     с подведомственной территорией

                                               от 20.12.2016 N 1349

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги

"Исполнение запросов социально-правового характера, оформление

в установленном порядке архивных справок

(оказание информационных услуг на основе архивных документов)"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Исполнение запросов социально-правового характера, оформление в установленном порядке архивных справок (оказание информационных услуг на основе архивных документов)" (далее - регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц (далее пользователи) ретроспективной документной информацией и определяет порядок, сроки и последовательность выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, определяет формы контроля и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.2. Информационное обеспечение пользователей включает в себя организацию исполнения поступающих в архивный отдел социально-правовых запросов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций.

1.2. Описание заявителей

Заявителями могут быть:

- российские и иностранные граждане и лица без гражданства;

- органы государственной власти, местного самоуправления;

- организации и общественные объединения;

- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их пользователями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.3. Порядок   информирования    о   правилах    предоставления

муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

специалистами Архивного отдела администрации г.Полярные Зори с подведомственной территорией (далее - архивный отдел).

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

Местонахождение архивного отдела: 184230 Российская Федерация, город Полярные Зори, улица Ломоносова, дом N 4, телефон/факс: (81532)75770.

Почтовый адрес: 184230 Российская Федерация, город Полярные Зори, улица Сивко, дом N 1, телефон/факс: (81532)75770.

График работы архивного отдела:

Понедельник - четверг с 8.30 до 17.00

Обеденный перерыв - с 12.30 до 13.30

Пятница - с 8.30 до 14.30. Без обеда

Приемные дни:

Вторник с 8.30 до 17.00

Четверг с 8.30 до 17.00

1.3.2. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, адреса электронной почты исполнителей муниципальной услуги.

Адреса официальных сайтов:

- органов местного самоуправления города Полярные Зори: http://www.pz-city.ru;

- интернет-портал государственных и муниципальных услуг http://gosuslugi.ru;

- интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области: http://51.gosuslugi.ru/pgu/;

E-mail:

- органов местного самоуправления города Полярные Зори: polzori@pz-city.ru

- архивный отдел: ahiv@pz-city.ru

1.3.3. Порядок и способы получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в архивном отделе:

- посредством устного обращения;

- посредством телефонной связи по телефонам непосредственных исполнителей;

- посредством письменного обращения по почте, по электронной почте;

- посредством визуального ознакомления с соответствующей информацией на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- размещения информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органов местного самоуправления города Полярные Зори.

Публичное информирование осуществляется также путем размещения информационных материалов на интернет-портале государственных и муниципальных услуг (http://gosuslugi.ru), на региональном интернет-портале государственных и муниципальных услуг (http://51.gosuslugi.ru/pgu).

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

Устное информирование заявителя осуществляется должностными лицами архивного отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя за информацией или по телефону.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при устном информировании оперативно предоставляет полный ответ на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Продолжительность индивидуального устного информирования должна составлять не более 15 минут.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании (при обращении заинтересованных лиц за информацией лично) не может превышать 15 минут.

Письменное информирование при обращении заявителя осуществляется путем почтовых отправлений или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией). Ответ направляется в течение 14 календарных дней с даты регистрации поступившего обращения в архивный отдел.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки специалисты архивного отдела подробно, со ссылками на соответствующие нормативные акты, в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа (учреждения), имя, отчество и должность специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист архивного отдела, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист архивного отдела может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования, не позднее 3 рабочих дней со дня личного обращения.

Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на прием к должностному лицу в архивный отдел.

Предварительная запись может осуществляться заявителем при личном обращении или с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты.

При предварительной записи заявитель сообщает свои персональные данные, и желаемое время посещения. Заявителю сообщается дата и время приёма.

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

Информационный стенд и сайт органов местного самоуправления города Полярные Зори, содержат следующую информацию:

- положение об архивном отделе;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- текст настоящего регламента;

- блок-схему к настоящему регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- образец заполнения формы заявления;

- порядок обжалования решений (действий) бездействия должностных лиц архивного отдела;

- график (режим) работы, месторасположение, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты архивного отдела, адрес официального сайта органов местного самоуправления г.Полярные Зори и интернет-портал государственных и муниципальных услуг, Ф.И.О. руководителя архивного отдела;

- контактный телефон сотрудников архивного отдела, предоставляющих муниципальную услугу.

На стенде также могут содержаться другие информационные материалы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги "Исполнение запросов социально-правового характера, оформление в установленном порядке архивных справок (оказание информационных услуг на основе архивных документов)"

2.2. Наименование органа управления, структурного подразделения администрации, муниципального учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией г.Полярные Зори с подведомственной территорией через архивный отдел.

2.2.2. Данная муниципальная услуга может предоставляться в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю:

- архивных справок;

- архивных выписок;

- архивных копий;

- информационных писем;

- ответов об отсутствии запрашиваемых сведений;

- рекомендаций о дальнейших путях поиска необходимой информации;

- уведомлений о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса в архивном отделе.

2.4.2. В случае поступления запроса в администрацию г.Полярные Зори на имя Главы муниципального образования срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса в администрации г.Полярные Зори.

2.4.3. При исполнении запроса социально-правового характера срок исполнения запроса может быть оговорен по просьбе или по согласованию с заявителем.

2.4.4. Срок исполнения запроса по научно-справочному аппарату архивного отдела - не более 15 дней с момента его регистрации.

2.4.5. Обращения (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 пользователем.

2.4.6. Срок исполнения запроса, не относящегося к составу хранящихся в архивном отделе архивных документов - в течение 5 дней с момента его регистрации.

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

2.4.8. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги - 1 рабочий день.

2.4.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации(1);

- Закон Российской Федерации "О государственной тайне" от 21.07.1993 N 5485-11(2);

- Федеральный закон "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ (3);

- Федеральный закон "Об архивном деле в Российской Федерации" от 22.10. 2004 N 125-ФЗ (4);

- Закон Мурманской области "Об архивном деле в Мурманской области" от 20.02.2006 N 730-01-ЗМО1(5);

- Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ1(6);

- Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" от 27.07.2006 N 149-ФЗ1(7);

- Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ1(8);

- Федеральный закон "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" от 09.02.2009 N 8-ФЗ1(9);

- Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ1(10);

- Постановление Правительства РФ от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг"(11);

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации "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" от 18.01.2007 N 191(12);

- Устав муниципального образования "Город Полярные Зори с подведомственной территорией"(13);

- Положение об архивном отделе администрации г.Полярные Зори, утвержденным распоряжением администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией от 16.02.2010 N 12 р.(14)

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

(1) "Собрание законодательства РФ". - 1993. - N 31. - ст. 4398

(2) "Собрание законодательства РФ". - 1997. - N 41. - ст. 8220-8235

(3) "Российская газета" от 08.10.2003 года, довыпуск N 3316

(4) "Собрание законодательства РФ". - 2004. - N 43. - ст. 4169

(5) "Мурманский Вестник".- 2006. - N 6 - 34,. - стр. 3

(6) "Собрание законодательства РФ". - 2006.- N 19. - ст. 2060

(7) "Собрание законодательства РФ". - 2006.- N 31(1ч.). - ст. 3448

(8) "Собрание законодательства РФ". - 2010. - N31. - ст. 4179

(9) "Собрание законодательства РФ". - 2009. - N7. - ст. 776

(10) "Собрание законодательства РФ". - 2006. - N31(1ч.). - ст. 3451

(11) "Собрание законодательства РФ" -2012. - N 27.- ст. 3744

(12) "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной сласти", N 20 от 2007 г.

(13) http://www.pz-city.ru/docs/upload/doc1373280673.pdf

(14) http://www.pz-city.ru/docs/upload/doc1329903316.rtf

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

2.6.1. Перечень документов, необходимый для исполнения запроса социально-правового характера:

- письменный запрос заявителя в произвольной форме или в форме анкеты-заявления, составленный заявителем или должностным лицом архивного отдела на основании представленных документов (паспорт, трудовая книжка и др.) при личном обращении в архивный отдел, а также поступившие в архивный отдел по почте, электронной почте, посредством факсимильной связи, в котором должны быть указаны фамилия, имя, отчество, год рождения, почтовый или электронный адрес пользователя, тема запроса, хронологические рамки запрашиваемой информации и форма получения пользователем информации (архивная справка, архивная копия, архивная выписка);

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (при личном приеме);

- доверенность, оформленная в установленном действующим законодательством порядке при запросе пользователем сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах;

- ксерокопия первого листа и листов за запрашиваемый период трудовой книжки при предоставлении информации о трудовом стаже, размера заработной платы, полярных надбавках (в случае если трудовая книжка не утеряна);

2.6.2. Запросы, направляемые в архивный отдел юридическими лицами, составляются в форме официального письма на бланке организации, подписанного руководителем, с указанием фамилии, имени, отчества исполнителя и его контактного номера телефона.

2.6.3. Форма анкеты-заявления запроса и образец заполнения анкеты-заявления прилагаются к административному регламенту (приложения NN 1, 2).

*2.6.4. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:*

*1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;*

*2) предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении Администрации, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);*

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

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

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

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

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

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

 (В  редакции  Постановления  Администрации  города  Полярные  Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской        области

от 01.08.2019 г. № 983)

*5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.*

(Дополнен  -  Постановление  Администрации  города  Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 09.02.2022 г. № 78)

2.6.5. Документы, предоставляемые Заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием юридических адресов, мест нахождения. Фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства;

- документы не должны содержать повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, приостановлении

или отказе в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов в бумажном виде для предоставления муниципальной услуги являются:

- не поддающийся прочтению текст письменного обращения;

- отсутствие в обращении (запросе) сведений, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, необходимых для осуществления поиска информации и направления ее пользователю;

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

-отсутствие у пользователя документально подтвержденных прав на получение информации, содержащей персональные данные о третьих лицах;

-отсутствие у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну (отсутствие допуска к государственной тайне и предписания на работу) или конфиденциальную информацию (для юридических лиц - отсутствие полномочий на осуществление деятельности, связанной с запрашиваемыми сведениями, для физических лиц, не являющихся наследниками по закону или по завещанию, - отсутствие нотариально заверенного распоряжения от лица, о котором запрашиваются сведения, либо от наследников).

2.7.3. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- не соответствие представленных документов требованиям, установленным п.2.6.1, 2.6.2 Административного регламента

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.7.4. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8. Требования к предоставлению муниципальной услуги на платной (бесплатной) основе

Муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Центральный вход в здание, в котором расположен архивный отдел, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования, режима работы, почтового адреса, адреса электронной почты, телефонов.

Места информирования заявителей должны быть оборудованы информационными стендами, столами и стульями для оформления документов, писчими принадлежностями.

На информационных стендах размещаются:

- образцы оформления анкет-заявлений для предоставления муниципальной услуги;

- текст административного регламента;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- информация о месте нахождения, контактных телефонах и адресах государственных и муниципальных архивов Мурманской области

Прием заявителей осуществляется в приемной архивного отдела.

Рабочее место специалиста, осуществляющего прием посетителей, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, позволяющим получать справочную информацию и информацию по правовым вопросам общего характера, а также печатающим и сканирующим устройствами.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного Заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более Заявителей не допускается.

Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающая места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания муниципальной услуги;

- график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- место расположения органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб.

К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);

- качество результатов работы муниципальных служащих.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении N 6 к настоящему регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Запрос и иные документы, указанные в пунктах 2.6.1, 2.6.2 настоящего Административного регламента, могут быть оформлены в виде электронных документов в порядке, определенном Правительством Российской Федерации и (или) Правительством Мурманской области, и направлены в архивный отдел с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (http://51>gosuslugi.ru/pgu/).

При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, запросы и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг".

2.11.2. Формы запросов, указанных в пункте 2.6.1, 2.6.3 и перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, заявитель может получить на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг http://gosuslugi.ru, на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу http://51.gosuslugi.ru/pgu или http://pz-city.ru, а также при личном обращении в архивный отдел Администрации г.Полярные Зори

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

2.11.3. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с момента вступления в силу соглашения между администрацией города Полярные Зори с подведомственной территорией и многофункциональным центром. В этом случае заявление и документы, установленные пунктом 2.6.1., 2.6.2 настоящего Регламента представляются заявителем в многофункциональный центр.

*2.11.4. В целях предоставления муниципальной услуги установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификациии аутентификации с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».*

*При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:*

*1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах.*

*2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.*

 (Дополнен - Постановление Администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией Мурманской области от 09.02.2022 г. № 78)

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием, анализ тематики и регистрация поступивших запросов;

- исполнение запроса;

- подготовка и направление ответов заявителям.

Состав и последовательность выполнения административных процедур показаны на блок-схеме к административному регламенту (приложение N 7).

3.1. Прием, анализ тематики и регистрация поступивших запросов

3.1.1 Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в архивный отдел документов, указанных в пунктах 2.6.1, 2.6.2 Административного регламента, доставленных пользователем лично, в электронном виде, посредством почтовой, факсимильной связи.

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

Прием документов, анализ тематики и регистрация запросов, поступивших посредством почтовой (факсимильной) связи.

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

3.1.2. Главный специалист архивного отдела:

- устанавливает личность пользователя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1, 2.6.2 Административного регламента и их надлежащее оформление;

- в случае отсутствия заполненной анкеты - заявления предлагает пользователю заполнить его по соответствующей форме или при необходимости оказывает помощь в заполнении анкеты-заявления, проверяет точность заполнения анкеты-заявления; в исключительных случаях заполняет анкету-заявление от имени пользователя, после чего зачитывает текст анкеты-заявления пользователю и предлагает ему поставить личную подпись (при личном обращении пользователя);

- определяет правомерность получения заявителем запрашиваемой информации;

- определяет тематику запроса и срок исполнения;

- передает запрос заявителя специалисту архивного отдела, ответственному за исполнение запроса для регистрации и исполнения;

- уведомляет пользователя о наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в п. 2.7.1 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению;

3.1.3. Главный специалист архивного отдела осуществляет анализ тематики запросов с использованием архивных справочников, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запросов.

В ходе анализа определяется:

- место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

- адрес конкретной организации, куда следует направить запрос по принадлежности для непосредственного исполнения.

3.1.4. Специалист, ответственный за исполнение запроса, регистрирует запрос в журнале регистрации социально-правовых запросов граждан, после чего вносит информацию в БД «Запросы».

3.1.5. Регистрация включает в себя внесение сведений о запросе в регистрационный журнал, каждому запросу присваивается индивидуальный регистрационный номер. В случае, если заявитель обратился с несколькими запросами по разным вопросам, каждый запрос регистрируется отдельно. Срок исполнения данной процедуры - 1 рабочий день.

Прием документов, анализ тематики и регистрация запросов,

поступивших посредством почтовой (факсимильной) связи либо от МФЦ

3.1.6. В день поступлении анкеты-заявления и документов, направленных по почте (факсимильной связью), главный специалист архивного отдела, проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1, 2.6.2 Административного регламента и их надлежащие оформление и по итогам проверки: - в случае установления наличия основания для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.1 Административного регламента, передает специалисту, ответственному за исполнение запроса, для подготовки уведомления об отказе в приеме документов и регистрации с указанием причин отказа.

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

3.1.7. Специалист, ответственный за исполнение запроса, в течении 2 рабочих дней со дня получения уведомление об отказе в приеме документов от главного специалиста архивного отдела регистрирует уведомление об отказе в приеме документов и вместе с документами пользователя направляет в адрес пользователя простым почтовым отправлением. Образец информационного письма об отказе в приеме документов прилагается к административному регламенту (приложение N 5);

- в случае отсутствия основания для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.1. Административного регламента главный специалист архивного отдела осуществляет анализ тематики запросов с использованием архивных справочников, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запросов.

В ходе анализа определяется:

- место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

- адрес конкретной организации, куда следует направить запрос по принадлежности для непосредственного исполнения;

- передает запрос заявителя специалисту архивного отдела, ответственному за исполнение запроса для регистрации и исполнения;

3.1.8. Регистрация включает в себя внесение сведений о запросе в регистрационный журнал, каждому запросу присваивается индивидуальный регистрационный номер. В случае, если заявитель обратился с несколькими запросами по разным вопросам, каждый запрос регистрируется отдельно. Срок исполнения данной процедуры - 1 рабочий день.

Прием документов, анализ тематики и регистрация запросов,

полученных в электронном виде

3.1.9. В день поступления документов в информационную систему, используемую Отделом для предоставлении услуги (далее - ИС), через портал государственных и муниципальных услуг главный специалист архивного отдела проверяет полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.3 Административного регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- регистрирует в ИС документы;

- осуществляет анализ тематики запроса в ходе которого определяется место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса, адрес конкретной организации, куда следует направить запрос по принадлежности для непосредственного исполнения;

- распечатывает анкету - заявление и прилагаемые документы (при необходимости) и передает на регистрацию специалисту, ответственному за исполнение запроса для регистрации и исполнения;

Уведомление о получении документов формируется в "Личном кабинете" заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

3.1.10 В день получения файла-изображения анкеты-заявления и иных прилагаемых документов в электронной форме по ТКС, главный специалист архивного отдела:

- формирует извещение (электронное сообщение) о получении документов и направляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения документов проверку полноты и правильности их заполнения и по ее итогам в день окончания проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпунктах 2.7.2 и 2.7.3 Административного регламента:

- подготавливает проект уведомления об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- передает уведомление об отказе в приеме документов специалисту, ответственному за исполнение запросов для регистрации;

- уведомление об отказе в приеме документов регистрируется в течение 1 дня со дня получения уведомления от главного специалиста архивного отдела;

- главный специалист архивного отдела изготавливает сканкопию уведомления об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пунктах 2.7.1 и 2.7.2 Административного регламента:

- формирует сообщение о приеме документов и направляет его заявителю на адрес электронной почты;

- осуществляет анализ тематики запроса, в ходе которого определяется место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса, адрес конкретной организации, куда следует направить запрос по принадлежности для непосредственного исполнения;

- распечатывает анкету - заявления и прилагаемые документы (при необходимости) и передает на регистрацию специалисту, ответственному за исполнение запроса для регистрации и исполнения;

3.1.11. Специалист, ответственный за исполнение запроса, регистрирует запрос в журнале регистрации социально-правовых запросов граждан, после чего вносит информацию в БД «Запросы».

3.1.12. Результатом выполнения административного действия является наличие на письменном запросе регистрационного штампа с указанием индивидуального номера и даты поступления запроса.

3.2. Исполнение запросов

Исполнение запросов осуществляется по научно-справочному аппарату и документам, находящимся на хранении в архивном отделе.

По результатам анализа тематики запросов, исполнение запросов подразделяются на:

3.2.1. Исполнение запросов заявителей при наличии запрашиваемой информации в архивном отделе

3.2.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление специалисту, ответственному за исполнения запроса, запросов заявителей.

3.2.1.2. Ответственным за предоставление административной процедуры является должностное лицо, ответственное за исполнение запроса.

3.2.1.3. Специалист, ответственный за исполнение запроса осуществляет следующие действия:

- определяет номера дел по номерам архивных фондов и описям дел;

- осуществляет выемку дел из хранилищ;

- формирует закладки на документах в делах;

- подкладывает дела к запросам;

- при необходимости осуществляет ксерокопирование архивных документов.

- изучает содержание архивных документов, вносит соответствующую информацию в текст архивной справки (архивной выписки);

- оформляет текст архивной справки (архивной выписки) на бланке архивного отдела;

- в установленном порядке заверяет ксерокопии архивных документов;

- передает подготовленные документы на рассмотрение и подпись главному специалисту архивного отдела;

- проставляет на документах регистрационные номера;

- проставляет отметку о дате исполнения запроса, о количестве исполненных справок и листов ксерокопий документов в соответствующем журнале регистрации запросов.

- вносит информацию об исполнении запроса в БД «Запрос».

3.2.1.4. Главный специалист архивного отдела осуществляет следующие действия:

- проверяет качество исполнения запроса, в случае обнаружения ошибок, неполноты объема информации возвращает подготовленные документы на доработку;

- подписывает исполненные и зарегистрированные архивные справки, архивные выписки;

- передает исполненные, зарегистрированные и подписанные главным специалистом архивного отдела архивные справки, архивные выписки главе муниципального образования для рассмотрения, подписи и простановки печати администрации г.Полярные Зори с подведомственной территорией;

- передает подписанные главным специалистом архивного отдела и главой муниципального образования г.Полярные Зори, а также заверенные печатью администрации муниципального образования г.Полярные Зори с подведомственной территорией архивные справки, архивные выписки для направления адресату простым почтовым отправлением или для выдачи заявителю при личном обращении его в архивный отдел специалисту, ответственному за исполнение запроса.

3.2.1.5. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии, направляемые в государства, подписавшие Гаагскую конвенцию 1961 г., в соответствии с которой не требуется консульская легализация официальных документов, заверяются проставлением и заполнением специального штампа - апостиля.

3.2.1.6. Апостиль проставляет уполномоченный орган исполнительной власти Мурманской области в сфере архивного дела.

3.2.1.7. Апостиль не проставляется на документах, предназначенных для направления в государства, с которыми Российская Федерация заключила договоры о правовой помощи и правовых отношениях по гражданским, семейным и уголовным делам, а также в государства - участники СНГ, подписавшие соглашения о принципах и формах взаимодействия в области использования архивной информации, или с которыми имеются двухсторонние соглашения о сотрудничестве.

3.2.1.8. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии, предназначенные для направления в государства, не являющиеся участниками СНГ, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, вместе с запросами (анкетами, заявлениями) с сопроводительным письмом на бланке архивного отдела за подписью главного специалиста архивного отдела и главы муниципального образования г.Полярные Зори с подведомственной территорией направляются архивным отделом в Консульский департамент МИД России.

3.2.1.9. В случае необходимости простановки апостилей, архивные справки, архивные выписки и архивные копии, ответы об отсутствии запрашиваемых сведений оформленные в установленном порядке и подписанные главным специалистом архивного отдела, главой муниципального образования г.Полярные Зори, заверенные печатью администрации муниципального образования г.Полярные Зори с подведомственной территорией вместе с запросами (анкетами, заявлениями) с сопроводительным письмом на бланке архивного отдела за подписью главного специалиста архивного отдела направляются архивным отделом в уполномоченный орган исполнительной власти Мурманской области в сфере архивного дела простым почтовым отправлением.

3.2.1.10. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии, предназначенные для направления в государства - участники СНГ, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, направляются архивным отделом непосредственно пользователям простым почтовым отправлением.

3.2.1.11. Срок исполнения всех перечисленных административных действий - 30 дней с момента регистрации запроса.

3.2.1.12. Результат административного действия - зарегистрированные, подписанные главным специалистом архивного отдела, главой муниципального образования г.Полярные Зори с подведомственной территорией (лицом, его заменяющим) заверенные печатью администрации муниципального образования г.Полярные Зори с подведомственной территорией архивные справки, архивные выписки, архивные копии и др.

3.2.2. Исполнение запросов заявителей

при отсутствии запрашиваемой информации в архивном отделе

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление специалисту, ответственному за исполнения запроса, запросов заявителей.

3.2.2.2. Ответственным за предоставление административной процедуры является должностное лицо, ответственное за исполнение запроса.

3.2.2.3. Должностное лицо, ответственное за исполнение запроса осуществляет следующие действия:

3.2.2.4. при отсутствии запрашиваемой информации в документах, находящихся на хранении в архивном отделе:

- готовит проект информационного письма в адрес заявителя, в котором сообщает об отсутствии сведений в архивном отделе и дает рекомендации по дальнейшему поиску документов. Образец информационного письма прилагается к административному регламенту (Приложение N 4).

3.2.2.5. В случае наличия в архивном отделе сведений о месте нахождения документов по запросу заявителя, готовит проект информационного письма, к которому прикладывается копия запроса заявителя, приложенных документов к нему для направления в адрес архива или организации, хранящей документы, с обязательным уведомлением заявителя. Форма информационного письма-уведомления заявителю прилагается к административному регламенту (приложение N 3).

- передает главному специалисту архивного отдела проекты информационных писем;

- проставляет на документах регистрационные номера;

- проставляет отметку о дате исполнения запроса в соответствующем журнале регистрации;

- вносит информацию о дате исполнения запроса в БД "Запросы".

- подписывает информационные письма в случае отсутствия главного специалиста архивного отдела;

 3.2.2.6. при отсутствии у заявителя права на получение запрашиваемых сведений:

- готовит проект информационного письма в адрес заявителя с мотивированным отказом и разъяснением дальнейших действий заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

- передает главному специалисту архивного отдела проекты информационных писем;

- проставляет на документах регистрационные номера;

 - проставляет отметку о дате исполнения запроса в соответствующем журнале регистрации - вносит информацию об исполнении запроса в БД "Запрос";

- подписывает информационные письма в случае отсутствия главного специалиста архивного отдела;

3.2.2.7. Главный специалист архивного отдела осуществляет следующие действия:

- рассматривает и подписывает информационные письма, а в случае обнаружения ошибок, неполноты объема информации возвращает письма на доработку;

- передает информационные письма должностному лицу, ответственному за направление документов заявителям, для направления их заявителям, в архивы, организации,

3.2.2.8. Должностное лицо, ответственное за исполнение запроса, осуществляет следующие действия:

- устраняет выявленные главным специалистом архивного отдела ошибки и недостатки, - после подписания информационного письма главным специалистом, направляет его заявителю.

3.2.2.8. Срок исполнения данных административных действий - 5 дней с момента регистрации запроса, не относящегося к составу хранящихся в архивном отделе архивных документов.

3.2.2.9. Результат административного действия - зарегистрированные, подписанные главным специалистом архивного отдела (специалистом, ответственным за исполнение запросов) информационные письма.

3.3 Подготовка и направление ответов заявителям,

выдача ответов заявителям при личном обращении в архивный отдел

3.3.1 Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление должностному лицу:

- архивных справок, архивных выписок, архивных копий, подписанных главным специалистом архивного отдела, главой муниципального образования (лицом, его заменяющим), наличием на документах регистрационных реквизитов и печати администрации муниципального образования г.Полярные Зори с подведомственной территорией;

- информационных писем, подписанных главным специалистом архивного отдела (лицом, ответственным за исполнение запросов) и наличием на письмах регистрационных реквизитов.

3.3.2. Ответственным за предоставление административной процедуры является специалист, ответственный за исполнение запросов.

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за направление документов заявителям, в архивы, организации осуществляет следующие действия:

3.3.4. При направлении архивных справок, архивных выписок, архивных копий и др. заявителям:

- готовит проекты сопроводительных писем к направляемым документам;

- передает главному специалисту архивного отдела проекты сопроводительных писем;

- подписывает сопроводительные письма в случае отсутствия главного специалиста архивного отдела;

- регистрирует подписанные главным специалистом архивного отдела (специалистом, ответственным за исполнение запросов) сопроводительные письма в журнале регистрации отправляемых документов и высылает заявителю простым почтовым отправлением. В случае, если заявителю высылается его ранее невостребованная трудовая книжка, высылает её заявителю ценным письмом с уведомлением;

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 21.02.2017 г. N 199)

- в случае если запрос поступил в электронном виде и в анкете-заявлении было указано на необходимость направления принятого решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги) в форме электронного документа формирует в электронном виде информационное письмо с приложенными документами (изготавливает сканкопию), подписывает его электронной подписью уполномоченного лица Отдела и направляет пользователю.

- ведет реестр почтовых расходов.

3.3.5. Главный специалист архивного отдела осуществляет следующие действия:

- рассматривает и подписывает сопроводительные письма, а в случае обнаружения ошибок, неполноты объема информации возвращает письма на доработку;

- передает информационные письма должностному лицу, ответственному за направление документов заявителям, для направления их заявителям, в архивы, организации.

3.3.6. Должностное лицо, ответственное за исполнение запроса, осуществляет следующие действия:

- устраняет выявленные главным специалистом архивного отдела ошибки и недостатки,

- после подписания информационного письма главным специалистом, направляет его заявителю.

3.3.7. Срок исполнения данных административных действий -1 рабочий день.

3.3.8. Результат административного действия при направлении ответов заявителям - зарегистрированные, подписанные главным специалистом архивного отдела (специалистом, ответственным за исполнение запросов) сопроводительные письма; информационные письма; информация о направлении почтовых отправлений адресатам, содержащаяся в реестре почтовых расходов; чеки почтамта.

При получении архивных справок, архивных выписок, архивных копий непосредственно заявителем при его личном обращении в архивный отдел - дата получения документов и роспись заявителя в журнале выдачи архивных справок заявителям.

Ответы заявителем направляются или выдаются при личном обращении в архив в срок не позднее 30 дней с момента регистрации поступившего запроса при наличии запрашиваемой информации в архивном отделе и в срок 5 дней с момента регистрации запроса, не относящегося к составу хранящихся в архивном отделе архивных документов.

3.4 (Исключен - Постановление Администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией Мурманской области от 21.02.2017 г. N 199)

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего регламента

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим регламентом по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется главным специалистом архивного отдела.

Текущий контроль осуществляется в ходе предоставления муниципальной услуги и проведения еженедельного мониторинга поступления и исполнения запросов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя установленную квартальную и годовую отчетность о ходе исполнения запросов, а также проведения проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц архивного отдела.

Основанием для проведения плановых проверок является годовой план работы архивного отдела или отдельные поручения главного специалиста архивного отдела.

Проведение внеплановых проверок осуществляется в связи с конкретным обращением заявителя.

По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Ответственность должностных лиц архивного отдела закреплена в их должностных инструкциях.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей главный специалист архивного отдела дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

Письменный мотивированный ответ о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес инициировавших ее граждан, их объединений и организаций.

В случае выявления нарушений прав заявителей к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством РФ.

Своевременностью исполнения запросов является отсутствие жалоб заявителей; доля запросов, исполненных в установленные законодательством сроки, либо по договоренности с заявителем.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц органа управления, структурного подразделения или муниципального учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица несут персональную ответственность за несоблюдение требований настоящего регламента при оказании муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного решения.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченного лица должен быть постоянным, всесторонним, объективным.

Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

5.  Досудебный  (внесудебный)  порядок  обжалования  решений и

действий   (бездействия)   органа,  предоставляющего  муниципальную

услугу,    должностных    лиц    либо    муниципальных    служащих,

многофункционального центра, работника многофункционального центра

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, работника МФЦ (далее - жалоба).

5.2. Заявитель, либо его уполномоченный представитель вправе обратится с жалобой в 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;*

 (В  редакции  Постановления  Администрации  города  Полярные  Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской        области

от 01.08.2019 г. № 983)

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя предоставления муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

*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 № 210-ФЗ.*

 (Дополнен  -  Постановление  Администрации  города  Полярные  Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской        области

от 01.08.2019 г. № 983)

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего услугу, должностных лиц, муниципальных служащих подаются в Администрацию города. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в Администрацию города.

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 (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее - единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ в рамках соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии). При поступлении жалобы, МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее - единый портал, региональный портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

- официального сайта Администрации;

- Единого портала (http://www.gosuslugi.ru/);

- федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (https://do.gosuslugi.ru/).

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ;

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

5.5. Жалоба, поступившая в Администрацию города, МФЦ, подлежит рассмотрению уполномоченными должностными лицами в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ в приеме документов у заявителя, либо уполномоченного представителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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 5.9 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, Администрация города обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, работника МФЦ, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на их официальных сайтах, на региональном портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, работника МФЦ, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, МФЦ, работника МФЦ, является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.9. В случае если жалоба подается через представителя заявителя 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 Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (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.

5.10. Заявитель имеет право запросить в органе, предоставляющем муниципальную услугу, МФЦ информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале учета входящих документов;

- оформить расписку о приеме жалобы;

- передать жалобу главе муниципального образования, руководителю МФЦ.

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

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;

- регистрирует жалобу в журнале учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- указывает на жалобе входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

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

Расписка 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 передает принятую жалобу с распиской о принятии главе муниципального образования, руководителю МФЦ.

5.13. Получив письменную жалобу заявителя глава муниципального образования, руководитель МФЦ, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.14. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись главе муниципального образования, руководителю МФЦ.

 5.15. По результатам рассмотрения жалобы глава муниципального образования, руководитель МФЦ, принимает 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 муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных в пункте 5.15. решений заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляемый в форме электронного документа, подписывается электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) многофункционального центра, должностного лица и (или) учредителя многофункционально центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Ответ на жалобу, поступивший 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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае если жалоба была направлена посредством федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

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

*- наименование Администрации города, МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) 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;*

*- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения;*

*- в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;*

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

 (В  редакции  Постановления  Администрации  города  Полярные  Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской        области

от 01.08.2019 г. № 983)

5.18. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ 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 Российской Федерации.

5.19. 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.

5.20. Администрация города, МФЦ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями установленными законодательством Российской Федерации в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

- не подлежит удовлетворению жалоба, в ходе рассмотрения которой нарушения законодательства в действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ, а также несоответствия законодательству принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги не установлены.

5.21. Администрация города, МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; - если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо органа, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и раннее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу;

- в случае, если ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу.

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

     (В редакции Постановления Администрации города Полярные Зори с

подведомственной        территорией        Мурманской       области

от 03.09.2018 г. N 1028)

Приложение N 1 к административному

регламенту"Исполнение запросов

социально-правового характера, оформление

в установленном  порядке архивных  справок

(оказание информационных  услуг на  основе архивных документов)"

АРХИВНЫЙ ОТДЕЛ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА

ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ

  АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя,   отчество лица, о   котором запрашиваются сведения |  | | |
| Указать фамилию лица в запрашиваемый     период (год         изменения фамилии) |  | | |
| Дата рождения  (полностью) |  | | |
| Адрес проживания и  телефон лица, о   котором  запрашиваются сведения |  | | |
| Фамилия, имя, отчество лица, запрашивающего сведения (заявителя) |  | | |
| Выдать ответ на руки, направить по почте (нужное подчеркнуть) | | | |
| Вид запроса(15) | (15) Виды запросов: о стаже, о льготном стаже, о стаже с отвлечениями от основной работы, об оплачиваемых курсах, оплачиваемой практике, оплачиваемых командировках, переименовании (реорганизации), местонахождении организации, о  заработной плате за период не более 60 месяцев, о районном      коэффициенте и процентных надбавках за стаж работы в районах Крайнего Севера, о прочих выплатах (пособия, гонорары и др.), о награждении и др. | | |
| Укажите название организации, по  которой запрашиваете справку,  а также все  периоды работы в данной организации | | | |
| Место работы, учебы, службы    (в запрашиваемый период) | Начало работы, учебы, службы | Конец учебы, работы, службы | Должность, звание |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| Дополнительные сведения | Полная дата рождения ребенка (для женщин) и период нахождения в отпуске по уходу за ребенком (до 1 года, до 1,5 лет, до 3 лет) | | |
|  | Копия трудовой книжки приложена или трудовая книжка утрачена (подчеркнуть) | | |
|  | Прочее | | |

" " 20 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

К анкете-заявлению должны быть приложены копии подтверждающих документов.

Приложение N    2   к    административному

регламенту      "Исполнение       запросов

социально-правового характера,  оформление

в установленном  порядке архивных  справок

(оказание информационных  услуг на  основе

архивных документов)"

АРХИВНЫЙ ОТДЕЛ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА

ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество лица, о    котором запрашиваются сведения | Иванова Наталья Николаевна | | |
| Указать фамилию лица в запрашиваемый     период (год         изменения фамилии) | (до 1976 г. - Комарова, с 1977 г. - Иванова) | | |
| Дата рождения    (полностью) | 15.09.1950 | | |
| Адрес проживания и  телефон лица, о  котором запрашиваются  сведения | г. Полярные Зори, ул. Сивко, 1, т. 8-911 000 00 00 | | |
| Фамилия, имя,       отчество лица, запрашивающего      сведения (заявителя) |  | | |
| Выдать ответ на руки, направить по почте (нужное подчеркнуть) | | | |
| Вид запроса(16) | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (16) Виды  запросов: о  стаже,  о  льготном  стаже, о  стаже  с отвлечениями  от  основной  работы,  об  оплачиваемых   курсах, оплачиваемой     практике,     оплачиваемых      командировках, переименовании (реорганизации), местонахождении организации,  о заработной плате  за период  не  более 60  месяцев, о  районном   коэффициенте и процентных  надбавках за  стаж работы в  районах   Крайнего Севера, о прочих выплатах (пособия, гонорары и др.), о награждении и др.    О стаже с отпуском по уходу за ребенком.  Переименования организации. | | |
| Укажите название организации, по  которой запрашиваете справку,  а также все  периоды работы в данной организации | | | |
| Место работы, учебы, службы  (в запрашиваемый период) | Начало работы, учебы, службы | Конец учебы, работы, службы | Должность, звание |
| Управление строительства Кольской АЭС | 23.10.1976 | 15.05.1992 | Мастер 2 разряда |
| Дополнительные сведения | Полная дата рождения ребенка (для женщин) и период нахождения в    отпуске по уходу за ребенком (до 1 года, до 1,5 лет, до 3 лет)     12.10.1977 | | |
|  | Копия трудовой книжки приложена или трудовая книжка утрачена   (подчеркнуть) | | |
|  | Прочее | | |

" " 20 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

К анкете-заявлению должны быть приложены копии подтверждающих документов.

Приложение N    3   к    административному

регламенту      "Исполнение       запросов

социально-правового характера,  оформление

в установленном  порядке архивных  справок

(оказание информационных  услуг на  основе

архивных документов)"

|——————————————————————————————————|—————||———————————————————————————|————————|

|                                  |     |                                    |

|          АДМИНИСТРАЦИЯ           |     |                ФИО пользователя    |

|       города Полярные Зори       |     |                                    |

|  с подведомственной территорией  |     |                Адрес               |

|    А Р Х И В Н Ы Й О Т Д Е Л     |     |                                    |

|  Ломоносова ул., д. 4, Полярные  |     |                                    |

|             Зори г.,             |     |                                    |

|    Мурманская область, 184230    |     |                                    |

|     Тел.(81532)7-57-70, факс     |     |                                    |

|           (81532)75770           |     |                                    |

|     E-mail: arhiv@pz-city.ru     |     |                                    |

|      http://www.pz-city.ru       |     |                                    |

|———————————————|——————|———————————||————||———————————————————————————————————|

|               |  N   |            |     |                                   |

|———————|———————||—————|———————————||————||———————————————————————————————————|

| На N  |        | От  |           |     |                                    |

|———————|————————|—————|———————————|—————|————————————————————————————————————|

Уважаемый\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

К сожалению, исполнить Ваш запрос о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать содержание запроса)

не представляется возможным, так как документы

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

(указать название организации)

в архивный отдел администрации г. Полярные Зори не поступали.

Ваше заявление направлено на исполнение

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

(наименование архивного учреждения, его

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

контактные телефоны,   или   наименование   организации,    хранящей

необходимые для исполнения запроса документы)

Главный специалист Личная подпись Расшифровка подписи

ФИО и номер телефона исполнителя

Приложение N    4   к    административному

регламенту      "Исполнение       запросов

социально-правового характера,  оформление

в установленном  порядке архивных  справок

(оказание информационных  услуг на  основе

архивных документов)"

|——————————————————————————————————|—————|————————————————————————————————————|

|                                  |     |                                    |

|          АДМИНИСТРАЦИЯ           |     |                                    |

|       города Полярные Зори       |     |                                    |

|  с подведомственной территорией  |     | Иванову И.И.                       |

|    А Р Х И В Н Ы Й О Т Д Е Л     |     |                                    |

|  Ломоносова ул., д. 4, Полярные  |     | ул. Сивко, д.1, кв.65              |

|             Зори г.,             |     | г.Полярные Зори, Мурманская обл.   |

|    Мурманская область, 184230    |     | 184230                             |

|     Тел.(81532)7-57-70, факс     |     |                                    |

|           (81532)75770           |     |                                    |

|     E-mail: arhiv@pz-city.ru     |     |                                    |

|      http://www.pz-city.ru       |     |                                    |

|                                  |     |                                    |

|———————————————|——————|———————————||————||———————————————————————————————————|

|               |  N   |            |     |                                   |

|———————|———————||—————|———————————||————||———————————————————————————————————|

| На N  |        | От  |           |     |                                    |

|———————|————————|—————|———————————|—————|————————————————————————————————————|

Об отсутствии документов

Уважаемый Иван Иванович!

К сожалению, исполнить Ваш запрос не представляется возможным, так как документы ЗАО "Пламя" на хранение в архивный отдел администрации г.Полярные Зори не поступали. Их местонахождение установить не удалось.

Главный специалист              Л.Ю. Воробьева

Приложение N    5   к    административному

регламенту      "Исполнение       запросов

социально-правового характера,  оформление

в установленном  порядке архивных  справок

(оказание информационных  услуг на  основе

архивных документов)"

|——————————————————————————————————|—————|————————————————————————————————————|

|                                  |     |                                    |

|          АДМИНИСТРАЦИЯ           |     |                                    |

|       города Полярные Зори       |     |                                    |

|  с подведомственной территорией  |     | Иванову И.И.                       |

|    А Р Х И В Н Ы Й О Т Д Е Л     |     |                                    |

|  Ломоносова ул., д. 4, Полярные  |     | ул. Сивко, д.1, кв.65              |

|             Зори г.,             |     | г.Полярные Зори, Мурманская обл.   |

|    Мурманская область, 184230    |     | 184230                             |

|     Тел.(81532)7-57-70, факс     |     |                                    |

|           (81532)75770           |     |                                    |

|     E-mail: arhiv@pz-city.ru     |     |                                    |

|      http://www.pz-city.ru       |     |                                    |

|                                  |     |                                    |

|———————————————|——————|———————————||————||———————————————————————————————————|

|               |  N   |            |     |                                   |

|———————|———————||—————|———————————||————||———————————————————————————————————|

| На N  |        | От  |           |     |                                    |

|———————|————————|—————|———————————|—————|————————————————————————————————————|

Об отсутствии документов

Уважаемый Иван Иванович!

Сообщаем, что дать ответ по существу поставленного в Вашем обращении вопроса не представляется возможным в связи с отсутствием у Вас права на получение запрашиваемых сведений (отсутствием документально подтвержденных прав на получение информации, содержащей персональные данные о третьих лицах; наличием сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну).

Напоминаем, что сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, представляются уполномоченному лицу на основании доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Информация, составляющая государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, может быть предоставлена только при наличии документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию.

Главный специалист Личная подпись Расшифровка подписи

ФИО и номер телефона исполнителя

 Приложение N  6  к  административному

регламенту      "Исполнение       запросов

социально-правового характера,  оформление

в установленном  порядке архивных  справок

(оказание информационных  услуг на  основе

архивных документов)"

Показатели доступности и качества предоставления

муниципальной услуги и их значения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги | Нормативное значение показателя (%) |
| Показатели доступности предоставления муниципальной услуги | | |
| 1. | % заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 20 минут | 100 |
| 2. | % заявителей, удовлетворенных графиком      работы учреждений | 100 |
| 3. | Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге | 100 |
| 4. | Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей,    обратившихся за консультацией) | 100 |
| Показатели качества предоставления муниципальной услуги | | |
| 5. | Количество обоснованных жалоб | 0 |
| 6. | Соблюдение сроков предоставления            государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов) | 100 |
| 7. | % заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала | 100 |
| 8. | % заявителей удовлетворенных качеством      результатов труда сотрудников (профессиональное  мастерство | 100 |

                                                     Приложение N 7

                                     к административному регламенту

                                               "Исполнение запросов

                          социально-правового характера, оформление

                           в установленном порядке архивных справок

                                     (оказание информационных услуг

                                    на основе архивных документов)"

 Приложение N 8 к

административному           регламенту

"Информационное  обеспечение  граждан,

органов    государственной     власти,

органов    местного    самоуправления,

организаций и общественных объединений

на основе  документов Архивного  фонда

Мурманской области  и других  архивных документов"

Примерная форма жалобы на действия (бездействия) и (или) решение

должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления

муниципальной услуги

|  |  |
| --- | --- |
| Кому |  |
|  | Указать должность руководителя |
|  |  |
|  | Указать имя, отчество руководителя |
| От кого |  |
|  | Указать ФИО гражданина или юридический адрес организации (полностью) |
| Почтовый адрес |  |
|  | Указать домашний адрес гражданина или    юридический адрес организации |
| Телефон/факс |  |
|  | Указать номер телефона/факса, федеральный  код |
| Е-mail |  |
|  | Указать адрес электронной почты |
| Тема | Жалоба на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица |
| Текст жалобы |  |
|  | Указать основание жалобы, факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения |
| Приложение: |  |
|  | Указать наименование документов,      подтверждающие факты,            изложенные в тексте жалобы. Приложить копии перечисленных документов |
| Дата | Подпись                      Расшифровка подписи |