**Администрация Абанского района**

**Красноярского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.12.2010 п. Абан № 1157-п

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

(в редакции постановления администрации Абанского района от 31.05.2016 №187-п)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением администрации Абанского района от 06.10.2010 г. № 884-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» в целях повышения качества оказания и доступности муниципальной услуги по организации информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, руководствуясь ст. 37, 38 Устава Абанского района Красноярского края, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» согласно Приложению.

2. Настоящее Постановление вступает в силу с момента опубликования в газете «Красное знамя».

Глава администрации Абанского района Г.В.Иванченко

Приложение к Постановлению

администрации Абанского района

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Организация**

**информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской**

**Федерации и других архивных документов»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. В качестве заявителей на получение муниципальной услуги выступают юридические и физические лица, в том числе российские, иностранные граждане и лица без гражданства, а также их представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - пользователи).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Архив Абанского района Красноярского края (далее - Архив). Ответственным исполнителем муниципальной услуги является главный специалист по работе с населением и организацией архивного дела отдела информационного, правового и кадрового обеспечения администрации Абанского района (далее - Специалист).

1.3.2. Место нахождения Архива и почтовый адрес: 663740, Красноярский край, п.Абан, ул.В.Турова, 8, стр.1.

График работы Архива: с 8:30 до 12:00, с 13:00 до 16:42 ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

Справочный телефон: 8(39163)22350.

Электронный адрес Архива: [aban-arhiv@yandex.ru](mailto:aban-arhiv@yandex.ru).

1.3.3. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Архива размещены на официальном сайте Администрации Абанского района Красноярского края по адресу: <http://abannet.ru>, на официальном сайте Архивного агентства Красноярского края по адресу: [www.красноярские-архивы.рф](http://www.красноярские-архивы.рф) и информационном стенде Архива.

1.3.4. Прием заявлений проводится в здании Архива Абанского района, расположенном по адресу:

33740, Красноярский край, п.Абан, ул.В.Турова, 8, стр.1, 2 этаж;

время работы: прием пользователей в кабинете №1 с 9:00 до 16:00 (понедельник-четверг), обед с 12:00 до 13:00, пятница - не приемный день; последняя пятница месяца - санитарный день;

телефон: 8(39163)22350, адрес электронной почты: [aban-arhiv@yandex.ru](mailto:aban-arhiv@yandex.ru).

Для инвалидов прием заявлений проводится в здании администрации Абанского района, расположенном по адресу:

663740, Красноярский край, п.Абан, ул.Пионерская,4.

время работы: прием граждан по предварительной записи понедельник, вторник, среда, четверг, пятница 8:30-16:42, суббота, воскресенье – выходной, телефон для предварительной записи: 8(39163)22350.

1.3.5. Личный прием пользователей осуществляется главный специалист по работе с населением и организацией архивного дела отдела информационного, правового и кадрового обеспечения администрации Абанского района по рабочим дням с 9:00 до 16:00 (перерыв на обед с 12:00 до 13:00) по адресу: п.Абан, ул.В.Турова, 8, стр.1, тел. 8(39163)22350.

1.3.6. Информация о месте нахождения и графике работы Архива, а также по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется пользователям:

при личном устном обращении (на личном приеме, по справочному телефону);

путем ответов в письменной форме посредством почтовой связи, по электронной почте.

1.3.7. При обращении пользователя с вопросом о месте нахождения и графике работы Архива, по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, предоставляется следующая информация:

сведения о местонахождении, графике работы, справочных телефонах Архива, адресах электронной почты муниципальных архивов Красноярского края, сведения об официальном сайте Архивного агентства Красноярского края и органах местного самоуправления в сети Интернет;

график приема пользователей;

требования к письменным запросам, соблюдение которых необходимо для предоставления муниципальной услуги;

образцы заполнения запросов и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

сроки предоставления муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги;

иные вопросы, относящиеся к предоставлению муниципальной услуги.

1.3.8. Специалист осуществляет устное информирование пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги, касающихся факта поступления запроса пользователя, его входящих регистрационных реквизитов, фамилия, имя и отчество специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, срок предоставления муниципальной услуги.

1.3.9. Время ожидания заинтересованных лиц при индивидуальном устном информировании не может превышать в среднем 15 минут.

1.3.10. При информировании пользователей по телефону предоставляется информация по следующим вопросам:

о местонахождении и режиме работы Архива;

состав и содержание документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

сроков предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование по иным вопросам осуществляется на основании письменного обращения.

1.3.11. Консультация по телефону по вопросам предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 минут. Специалист принявший телефонный звонок выполняет следующие действия:

называет наименование Архива;

представляется, называя свою фамилию, имя, отчество и должность;

предлагает представиться позвонившему гражданину;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

дает ответ по существу вопроса;

сообщает обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию, либо просит перезвонить в определенное время, если в момент обращения не может ответить на поставленный вопрос.

1.3.12. Письменное информирование пользователей осуществляется путем направления ответов в письменном виде посредством почтовой связи, а также по электронной почте, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации запроса о предоставлении информации.

1.3.13.Информация, указанная в пункте 1.3.1 -1.3.12 настоящего подраздела, размещаются:

на бумажном носителе – на информационном стенде Архива, расположенном в месте ожидания и приема пользователей в помещении Архива;

в электронной форме - на официальном сайте Агентства, краевом портале государственных и муниципальных услуг, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

1.3.14. Размещение информации на краевом портале государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с [Порядком](consultantplus://offline/ref=A548E341BBB9FF1A600D73D8E0E3D65DB4E89040FF5BA91F7EFE74331FBD176D68721323D7BB3DFC198FC3d2Z8J) формирования и ведения краевого Реестра государственных услуг исполнительных органов государственной власти Красноярского края и услуг, предоставляемых в подведомственных им учреждениях.

2. ТРЕБОВАНИЯ К СТАНДАРТУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего

муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Архив.

2.3. Описание результата предоставления

муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) направление (выдача) пользователю архивной справки;

2) направление (выдача) пользователю архивной выписки;

3) направление (выдача) пользователю архивной копии;

4) направление (выдача) пользователю справки об утрате архивного документа;

5) направление пользователю уведомления о направлении запроса пользователя на исполнение по принадлежности;

6) направление пользователю информационного письма;

7) направление пользователю письма об отсутствии запрашиваемых сведений;

8) направление пользователю письма с рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации;

9) направление пользователю письма об уточнении или дополнении запроса пользователя необходимыми для его исполнения сведениями;

10) направление пользователю письма с мотивированным отказом в получении запрашиваемых сведений;

11)списание запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее –запрос пользователя) в «дело»

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги,

срок направления (выдачи) документов, являющихся

результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Запрос пользователя по документам, которые не находятся на хранении в Архиве, в течение 5 дней со дня его регистрации направляется по принадлежности в архивы края, иной орган и (или) организацию для исполнения и ответа пользователю, о чем пользователь уведомляется одновременно с направлением запроса пользователя по принадлежности.

2.4.2. Направление пользователю писем, предусмотренных [подпунктами 6](#P145) - [10 пункта 2.3.1](#P149) настоящего Административного регламента, осуществляется в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователя.

2.4.3. Запрос пользователя по документам, находящимся на хранении в Архиве, исполняется в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения запроса может быть продлен, но не более чем на 30 дней, пользователю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с предоставлением

муниципальной услуги

2.5.1. Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, №4);

Законом Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485-1 (ред. от 01.12.2007) «О государственной тайне» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 41, ст. 8220-8235; 1997, № 41, ст. 4673; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; 2003, № 46 (ч. II), ст. 4449; 2004, № 27, ст. 2711; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 49, ст. 6055; 2007, № 49, ст. 6079; 1996, № 15, ст. 1768);

Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ (ред. от 13.05.2008) «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169);

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

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

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

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

Приказоммдеральныйовми правовыми актамива требования и др.). лении права на земельный участок оно изменило организационно-правовую Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный № 9059) (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 20, 14.05.2007);

Законом Красноярского края от 16.11.05 № 16-4022 «О полномочиях органов государственной власти Красноярского края в области архивного дела» (Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края, № 43, 12.12.2005);

Законом Красноярского края от 21.12.2010 № 11-5564 «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями в области архивного дела» (Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края, № 68 (439), 29.12.2010);

Законом Красноярского края от 25.11.2010 № 11-5331 «О порядке обеспечения доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти Красноярского края, иных государственных органов Красноярского края» (Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края, № 62 (433), 10.12.2010).

2.6. Исчерпывающий перечень документов,

необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами

для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос в письменной форме или в форме электронного документа в адрес Архива.

Запрос пользователя может быть представлен пользователем лично в Архив или направлен по почте, электронной почте, через краевой портал государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2.6.2. В письменном запросе пользователя и запросе пользователя в форме электронного документа должны быть указаны:

1) наименование муниципального органа, в который направляется запрос, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, являющего получателем запроса пользователя;

2) наименование юридического лица на бланке организации; для физического лица - фамилия, имя и отчество заявителя;

3) почтовый и (или) электронный адрес пользователя, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации запроса;

4) номер телефона (при наличии);

5) интересующие пользователя тема, вопрос, хронологические рамки запрашиваемой информации;

для социально-правовых запросов в зависимости от содержания запроса предоставляются следующие сведения, необходимые для его исполнения:

-о стаже работы, заработной плате - название, ведомственная подчиненность и адрес организации, время работы, занимаемая должность, профессия, фамилия, имя, отчество в период работы;

- о награждении государственными и ведомственными наградами - название награды, дата награждения, место работы в период награждения, название организации, представившей к награде, ее ведомственная подчиненность, фамилия, имя, отчество на момент награждения (если изменялись);

иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения запроса.

6) личная подпись пользователя или подпись уполномоченного должностного лица организации;

7) дата отправления.

Текст письменного запроса пользователя должен поддаваться прочтению.

2.6.3. К запросу прилагаются копии (ксерокопии) следующих документов:

1) для граждан: документ, удостоверяющий личность гражданина, а в случае, если гражданин обращается через доверенное лицо, - дополнительные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия лица, представляющего интересы заявителя (паспорт, доверенность);

2) для индивидуальных предпринимателей: документы, удостоверяющие личность и подтверждающие государственную регистрацию гражданина в качестве индивидуального предпринимателя (свидетельство о включении в единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей), осуществляющего предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, а в случае, если индивидуальный предприниматель обращается через доверенное лицо, - дополнительные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия лица, представляющего интересы заявителя (паспорт, доверенность);

3) для юридических лиц: документ, подтверждающий государственную регистрацию юридического лица (свидетельство о включении в единый государственный реестр юридических лиц); учредительные документы (устав, учредительный договор); документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия лица, представляющего интересы заявителя (паспорт, решение об избрании (назначении), доверенность); документы, подтверждающие правопреемственную связь между обратившимся с заявлением юридическим лицом и лицом, которому отводился земельный участок, если с момента предоставления земельного участка до момента обращения юридического лица с заявлением о переоформлении права на земельный участок оно изменило организационно-правовую форму (устав, договор уступки права требования и др.).

К запросу о размере заработной платы, подтверждении трудового стажа прилагаются копии (ксерокопии) трудовой книжки, других документов, связанных с темой запроса пользователя. Указанные документы могут быть представлены в электронном формате.

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов пользователей, необходимых для предоставления Архивом муниципальной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края:

1) в запросе пользователя - юридического лица не указано или не поддается прочтению его наименование (для физического лица - фамилия, имя и отчество (при наличии) (ответ пользователю не направляется);

2) в запросе пользователя не указан или не поддается прочтению адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме (ответ пользователю не направляется);

3) текст письменного запроса пользователя, за исключением сведений, указанных в [подпунктах 1](#P227), [2](#P228) настоящего пункта, не поддается прочтению;

4) содержание запроса пользователя не позволяет установить запрашиваемую информацию либо в запросе пользователя отсутствуют сведения для проведения поисковой работы;

5) в запросе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными запросами пользователя, и при этом в запросе пользователя не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанный запрос пользователя и ранее направляемые запросы пользователя направлялись в Архив;

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

7) ответ по существу поставленного в запросе пользователя вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну (ограничение на доступ к архивным документам).

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления

или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми

и обязательными для предоставления

муниципальной услуги

2.9.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края не предусмотрены.

2.10. Порядок, размер и основания взимания

государственной пошлины или иной платы, взимаемой

за предоставление муниципальной услуги

2.10.1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче

запроса пользователя и при получении результата

предоставления муниципальной услуги

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

2.12. Срок и порядок регистрации запроса

пользователя о предоставлении муниципальной услуги,

в том числе в электронной форме

2.12.1. Поступивший в Архив письменный запрос пользователя, регистрируется должностным лицом Архива либо ответственным за делопроизводство (далее - ответственный делопроизводитель), в автоматизированной системе делопроизводства в течение 1 рабочего дня со дня его поступления. При регистрации запросу пользователя присваивается соответствующий регистрационный номер.

Регистрации подлежат все поступившие в Архив запросы пользователей.

В случае если пользователь обратился с несколькими запросами по разным вопросам, то каждый запрос пользователя регистрируется отдельно.

2.12.2. При поступлении запроса пользователя в электронном виде, в том числе через краевой портал государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных и муниципальных услуг, запрос пользователя распечатывается ответственным делопроизводителем на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется аналогично работе с письменными запросами пользователей.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальной услуги

2.13.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, быть оснащены системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.13.2. Вход и выход из помещений должны быть оборудованы соответствующими указателями.

2.13.3. Требования к местам исполнения муниципальной услуги:

- зал ожидания оснащен достаточным количеством посадочных мест;

-место для возможности оформления документов оборудовано письменным столом, с наличием бумаги и ручек для записи информации.

2.13.4. Текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в месте ожидания и приема пользователей в помещении Архива, также на краевом портале государственных и муниципальных услуг и Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.13.5. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, инвалидам обеспечиваются:

2.13.5.1. Возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения) в которых предоставляются услуги.

2.13.5.2. Оборудование объекта (здания, помещения), в котором размещается орган, предоставляющий услугу пандусом, обеспечивающим возможность передвижения маломобильных групп населения, и кнопкой вызова уполномоченного специалиста через единую дежурно-диспетчерскую службу.

2.13.5.3. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории здания администрации.

2.13.5.4. Допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.13.5.5. Допуск собаки-проводника на обьекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.13.5.6. Оказание специалистами, оказывающими услуги помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий, помощи в преодолении барьеров мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13.5.7. Место предоставления услуги для маломобильных групп населения оборудуется стульями, столом, оснащается настольной табличкой и размещается на 1 этаже здания администрации Абанского района.

2.13.5.8. На территории, прилегающей к зданию администрации Абанского района выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

2.14. Показатели доступности и качества

муниципальной услуги

2.14.1. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) не более 3 взаимодействий пользователя со Специалистом при предоставлении муниципальной услуги;

2) продолжительность каждого взаимодействия пользователя со Специалистом при предоставлении муниципальной услуги, не превышающая 30 минут (без учета ожидания в очереди);

3) % (доля) запросов пользователей, рассмотренных в сроки, установленные настоящим Административным регламентом.

Показатель определяется как отношение количества запросов пользователей, рассмотренных в сроки, установленные настоящим Административным регламентом, к общему количеству поступивших запросов пользователей x 100%;

4) % (доля) пользователей, ожидавших при подаче запроса пользователя и при получении результата предоставления муниципальной услуги в очереди не более 15 минут.

Показатель определяется как отношение количества случаев ожидания в очереди не более 15 минут к общему количеству обратившихся за муниципальной услугой пользователей x 100%;

5) % (доля) обоснованных жалоб.

Показатель определяется как отношение количества обоснованных жалоб к общему количеству обратившихся за муниципальной услугой пользователей x 100%;

Под обоснованными жалобами понимаются жалобы, по результатам рассмотрения которых подтвердились факты нарушения должностными лицами Административного регламента.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ

К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ

ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР

В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Состав административных процедур

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

1) прием, регистрация, проверка запроса пользователя, списание запроса пользователя в «дело»;

2) анализ тематики запроса пользователя, направление запроса пользователя на исполнение в иные органы и (или) организации по принадлежности либо принятие решения о рассмотрении запроса пользователя в Архиве;

3) подготовка и направление (выдача) ответа пользователю;

3.1.2. Блок – схема предоставления Архивом муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием, регистрация, проверка запроса пользователя,

списание запроса пользователя в «дело»

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Архив письменного запроса пользователя или запроса пользователя в форме электронного документа.

3.2.2. Прием письменного запроса пользователя в случае его предоставления лично осуществляется в Архиве.

3.2.3. Письменный запрос пользователя, поступивший в Архив или в Архив по почте, регистрируется в автоматизированной системе делопроизводства в течение 1 дня со дня его поступления. При регистрации запросу пользователя присваивается соответствующий регистрационный номер.

Регистрации подлежат все поступившие в Архив запросы пользователей.

В случае если пользователь обратился с несколькими запросами по разным вопросам, то каждый запрос пользователя регистрируется отдельно.

3.2.4. Поступившие в администрацию Абанского района запросы пользователей регистрируются и передаются в Архив в течение 3 дней со дня поступления. При регистрации запроса пользователя присваивается соответствующий номер.

3.2.5. При поступлении в Архив запроса пользователя в электронном виде по электронной почте, через краевой портал государственных и муниципальных услуг или единый портал государственных и муниципальных услуг такой запрос пользователя распечатывается на бумажном носителе и регистрируется в порядке, аналогичном регистрации письменных запросов пользователей.

3.2.6. При регистрации запроса пользователя проверяется его соответствие требованиям, предусмотренным [пунктом 2.6.2](#P192) настоящего Административного регламента.

В случае если в запросе пользователя отсутствуют или не поддаются прочтению сведения, предусмотренные [подпунктами 2](#P194), [3 пункта 2.6.2](#P195) настоящего Административного регламента, запрос пользователя списывается в «дело».

3.2.7. Результатом выполнения административной процедуры является прием, регистрация, проверка запроса пользователя, списание запроса пользователя в «дело».

3.2.8.Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является регистрация запроса пользователя в автоматизированной системе делопроизводства.

3.3. Анализ тематики запроса пользователя, направление

запроса пользователя в иные органы и (или) организации либо

принятие решения о рассмотрении запроса пользователя в Архиве

3.3.1. Ответственным за организацию административной процедуры является Специалист.

3.3.2. Специалист либо ответственный делопроизводитель осуществляет анализ тематики поступившего запроса пользователя с использованием имеющихся в Архиве архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса пользователя.

3.3.3. В результате анализа определяется:

1) правомочность получения пользователем запрашиваемой информации;

2) степень полноты сведений, содержащихся в запросе пользователя и необходимых для его исполнения;

3) место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса пользователя;

4) место нахождения, адрес органа или организации, куда следует направить запрос пользователя на исполнение по принадлежности.

3.3.4. По итогам анализа поступившего запроса пользователя Специалист либо ответственный делопроизводитель в течение 7 дней со дня поступления к нему запроса пользователя подготавливает проект письма о направлении запроса пользователя на исполнение в иные органы и (или) организации с указанием необходимости направления ответа в адрес пользователя, либо принимает решение о рассмотрении запроса пользователя в Архиве.

3.3.5. Проект письма Архива с запросом пользователя передается ответственным исполнителем на подписание руководителю.

3.3.6. Ответственный делопроизводитель в течение 1 дня со дня подписания руководителем письма направляет его с запросом пользователя в иные органы и (или) организации по принадлежности.

3.3.7. В случае если запрос пользователя требует исполнения несколькими иными органами и (или) организациями, ответственный делопроизводитель направляет в соответствующие организации копии запроса пользователя с указанием необходимости направления ответа в адрес пользователя.

3.3.8. Результатом исполнения административной процедуры является анализ тематики запроса пользователя, направление запроса пользователя на исполнение в иные органы и (или) организации по принадлежности либо принятие решения о рассмотрении запроса пользователя в Архиве.

3.4. Подготовка и направление (выдача) ответа пользователю

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является направление письма Архива либо принятие решения о рассмотрении запроса пользователя в Архиве.

3.4.2. В случае направления письма Архива ответственный исполнитель одновременно с письмом Архива подготавливает проект уведомления пользователя о направлении запроса пользователя на исполнение в иные органы и (или) организации по принадлежности (далее - уведомление пользователя).

3.4.3. В случае принятия решения о рассмотрении запроса пользователя в Архиве ответственный исполнитель подготавливает проект:

1) письма об отсутствии запрашиваемых сведений - в случае, если ответственным исполнителем установлен факт отсутствия запрашиваемых сведений в Архиве;

2) письма с рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации - в случае, если ответственный исполнитель располагает сведениями о возможных дальнейших путях поиска необходимой информации;

3) письма об уточнении или дополнении запроса пользователя необходимыми для его исполнения сведениями - в следующих случаях:

если содержание запроса пользователя не позволяет установить запрашиваемую информацию;

если в запросе пользователя отсутствуют сведения для проведения поисковой работы;

4) письма с мотивированным отказом в получении запрашиваемых сведений - в следующих случаях:

если текст письменного запроса пользователя, за исключением сведений, указанных в [подпунктах 1](#P193), [2 пункта 2.6.2](#P194) настоящего Административного регламента, не поддается прочтению;

если ответ по существу поставленного в запросе пользователя вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну (ограничение на доступ к архивным документам);

если у пользователя при обращении за получением муниципальной услуги отсутствуют документы, подтверждающие получение согласия лица, не являющегося пользователем, или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица, в случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных указанного лица и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица;

если в запросе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными запросами пользователя, и при этом в запросе пользователя не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанный запрос пользователя и ранее направляемые запросы пользователя направлялись в Архив;

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

3.4.4. В случае принятия решения о рассмотрении запроса пользователя в Архиве и установления нахождения запрашиваемых документов на хранении в Архиве ответственный исполнитель подготавливает проект:

1) архивной справки - в случае необходимости составления документа, имеющего юридическую силу и содержащего документную информацию о предмете запроса пользователя с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых он составлен;

2) архивной копии - в случае необходимости подготовки копии, дословно воспроизводящей текст архивного документа, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенной печатью и подписью;

3) архивной выписки - в случае необходимости составления документа, дословно воспроизводящего часть текста архивного документа, относящегося к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

4) информационного письма - в случае необходимости получения информации о хранящихся в Архиве архивных документах по определенной проблеме.

3.4.5. Проект письма, предусмотренного [пунктом 3.4.3](#P393) настоящего подраздела, подготавливается ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователя, а письма или документа, предусмотренных [пунктом 3.4.4](#P405) настоящего подраздела, - в течение 30 дней со дня регистрации запроса пользователя.

3.4.6. Письмо или документ, указанные в [пунктах 3.4.3](#P393) и [3.4.4](#P405) настоящего подраздела, и уведомление пользователя (далее - ответ пользователю) оформляется на бланке администрации Абанского района, подписывается Главой администрации или уполномоченным должностным лицом, заверяется гербовой печатью.

3.4.7. Ответственный делопроизводитель в течение 1 дня со дня подписания регистрирует ответ пользователю.

3.4.8. В случае если в запросе пользователя указано пожелание пользователя получить результат предоставления муниципальной услуги лично и имеется контактный телефон или адрес электронной почты пользователя, ответственный делопроизводитель в день регистрации ответа пользователю извещает пользователя о готовности ответа пользователю и возможности его получения лично.

В случае если в запросе пользователя отсутствует пожелание о способе получения результата предоставления муниципальной услуги, результат предоставления муниципальной услуги направляется ответственным делопроизводителем пользователю в течение 1 дня со дня его регистрации:

по электронной почте, если в запросе пользователя имеется только адрес электронной почты;

по почте, если в запросе пользователя имеется только почтовый адрес;

по почте и по электронной почте, если в запросе пользователя имеется и почтовый адрес, и адрес электронной почты.

3.4.9. Результатом исполнения административной процедуры является направление (выдача) ответа пользователю.

3.4.10. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является регистрация в автоматизированной системе делопроизводства направления ответа пользователю, а также подпись пользователя при личном получении ответа пользователем.

4.ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий работы осуществляет Глава администрации Абанского района.

4.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги – начальник отдела информационного, правового и кадрового обеспечения администрации Абанского района (далее начальник отдела) и главный специалист по работе с населением и организацией архивного дела отдела информационного, правового и кадрового обеспечения администрации Абанского района .

4.3. Периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действия сотрудников в связи с не предоставлением муниципальной услуги.

4.4. Результаты проверки оформляются актом, отражающим обстоятельства, послужившие основанием проверки, объект проверки, сведения об ответственном за предоставление муниципальной услуги, наличие (отсутствие) в действиях ответственного обстоятельств, свидетельствующих о нарушении полноты и качества предоставления муниципальной услуги, ссылку на документы, отражающие данные обстоятельства, выводы, недостатки и предложения по их устранению

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА , ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Пользователь вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействия) должностных лиц Отдела в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации заявления, прилагаемых к нему исполнительных документов;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов, не предусмотренных нормативными актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, 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 РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Исчерпывающий перечень оснований и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.3.1.В случае если в жалобе не указаны: фамилия заявителя, направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.3.2.При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить взыскателю, направившему жалобу, о недоступности злоупотребления правом.

5.3.3. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3.4.В случае если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обязательства, Глава администрации, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с взыскателем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Архив, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.3.5. В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалоб, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в орган осуществляющий муниципальную услугу, жалобы заявителя на решения и действия (бездействия) его должностных лиц, в письменной виде на бумажном носителе, или в электронной форме.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.7. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

5.8. Письменные обращения (жалобы) пользователя рассматривается в течение 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, то срок рассмотрения продлевается не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.   
Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

5.9. По результатам рассмотрения жалобы начальник отдела, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.9., заявителю в письменной виде или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, руководитель администрации, либо его заместитель незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

к Административному регламенту

«Организация информационного обеспечения

граждан, организаций и общественных

объединений на основе документов

Архивного фонда Российской Федерации

и других архивных документов»

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ НА ОСНОВЕ ДОКУМЕНТОВ АРХИВНОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И ДРУГИХ АРХИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ

┌─────────────────────┐

│ Запрос пользователя │

└ ─ ─ ─ ─ ─┬─ ─ ─ ─ ─ ┘

\/

────────────────────────────────────────────────

/ Начало предоставления муниципальной услуги - /

/ в Архиве поступил запрос пользователя /

────────────────────────┬───────────────────────

\/

┌───────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием, регистрация, проверка запроса пользователя │

└──────────────────────────┬────────────────────────┘

\/

┌───────────────────/\───────────────────┐

Нет │ Запрос пользователя содержит сведения, │ Да

┌───────────<поддающиеся прочтению и предусмотренные >────────────┐

│ │[подпунктами 2](#P194), [3 пункта 2.6.2](#P195) настоящего│ │

│ │ Административного регламента │ │

│ └──────────────────\/────────────────────┘ │

│ │

│ ┌────────────────┐ ┌───────────────┐ ┌────────────────┐ │

│ │Списание запроса│ │Анализ тематики│ │ Исполнение │ │

└>│ пользователя в │ │ запроса │<────┤ запроса │<┘

│ "дело" │ │ пользователя │ │

└────────────────┘ └───────┬───────┘ │

\/ └────────────────┘

┌───────────────────/\───────────────────┐

Нет │ Запрос пользователя не относится к │ Да

┌───────────<составу хранящихся в Архиве архивных >───────────────┐

│ │ документов, а также имеется информация │ │

│ │ об их возможном месте нахождения │ │

│ └───────────────────\/───────────────────┘ │

│ │

│ ┌──────────────────────────────────────────┐ ┌───────────────────┐ │

│ │Направление (выдача) пользователю архивной│ │Направление запроса│ │

│ │справки, архивной выписки, архивной копии │ │ пользователя на │ │

│ │(по документам, находящимся на хранении в │ │исполнение │<┘

│ │ об отсутствии запрашиваемых сведений, │ │ по принадлежности │

└>│письма с рекомендациями о дальнейших путях│ │ и уведомление об │

│ поиска необходимой информации, письма об │ │ этом пользователя │

│ уточнении или дополнении запроса │ └ ─ ─ ─ ─ ─┬─ ─ ─ ─ ┘

│ пользователя необходимыми для его │ │

│ исполнения сведениями, письма с │ │

│ мотивированным отказом в получении │ │

│ запрашиваемых сведений │ │

└ ─ ─ ─ ─┬─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─ ─┘ │

│ │

│ ───────────────────────────────────── │

│ / Предоставление муниципальной / │

└─>/ услуги завершено /<─────┘

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |