

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

Мотыгинского района от

30.12.2010 года № 628-п

Административный регламент Муниципального учреждения «Мотыгинский районный архив» по предоставлению муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»

I. Общие положения

Наименование муниципальной услуги

1.1. Административный регламент Муниципального учреждения «Мотыгинский районный архив» (далее - Мотыгинский архив) по предоставлению муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» (далее – административный регламент) определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) Мотыгинского архива, а также порядок его взаимодействия с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями (далее – органы и организации), Архивным агентством Красноярского края и муниципальными архивами при предоставлении муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений включает в себя организацию исполнения поступающих в Мотыгинский архив от российских, иностранных граждан, лиц без гражданства, организаций и общественных объединений запросов о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту (тематические запросы), запросов о предоставлении информации, необходимой для установления родства, родственных связей двух или более лиц, истории семьи, рода (генеалогические запросы) и социально-правовых запросов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций.

1.3. В настоящем Административном регламенте используются следующие понятия:

архивная справка – документ Мотыгинского архива, составленный на бланке, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;

архивная копия – дословно воспроизводящая текст архивного документа копия с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке;

архивная выписка – документ Мотыгинского архива, составленный на бланке, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

информационное письмо – письмо, составленное на бланке Мотыгинского архива, органа или организации по запросу заявителя, содержащее информацию о хранящихся в Мотыгинском архиве, органе или организации архивных документах по определенной проблеме, теме;

тематический перечень архивных документов - систематизированный краткий или аннотированный перечень заголовков архивных документов, единиц хранения/единиц учета по определенной теме с указанием их дат и архивных шифров, составленный по запросу заявителя;

тематическая подборка копий архивных документов – систематизированный комплект копий архивных документов или их частей по определенной теме, подготовленный Мотыгинским архивом, органом или организацией по запросу заявителя;

тематический обзор архивных документов включает систематизированные сведения о составе и содержании архивных документов одного или группы архивных фондов.

Наименование исполнительного органа по предоставлению муниципальной услуги

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Мотыгинский архив.

Работу по информационному обеспечению пользователей осуществляют органы и организации при наличии у них соответствующих документов, необходимых для исполнения запросов.

Информация о месте нахождения и графике работы

1.5. Информация о месте нахождения Мотыгинского архива и его почтовый адрес: 663400 Красноярский край Мотыгинский район п. Мотыгино ул. Орджоникидзе д. 45а.

1.6. График работы Мотыгинского архива: ежедневно, кроме субботы и воскресения: 9.00 – 13.00, 14.00 – 17.00

1.7. Контактный телефон: 8 (39141) 23-5-64.

1.8. Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги производится: по телефону, по письменным обращениям, посредством личного обращения заявителя, по электронной почте.

1.9. При консультации получателя муниципальной услуги по телефону и при личном обращении должностные лица Мотыгинского архива дают исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения запросов, связанных с информационным обеспечением заявителей

1.10. При информировании по письменным обращениям заявителей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления муниципальной услуги, ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Получатели муниципальной услуги (заявители)

1.11. Получателями муниципальной услуги являются:

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

органы государственной власти, местного самоуправления;

организации и общественные объединения;

иные физические и юридические 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.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

«Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов».

Наименование исполнительного органа по предоставлению муниципальной услуги

2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Мотыгинский архив.

Работу по информационному обеспечению пользователей осуществляют органы и организации при наличии у них соответствующих документов, необходимых для исполнения запросов.

Результат предоставления муниципальной услуги

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- информационные письма;
- архивные справки;
- архивные выписки;
- архивные копии;

- тематические перечни;
- тематические подборки копий архивных документов;
- тематические обзоры архивных документов;
- ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;
- рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в Архивное агентство Красноярского края, муниципальные архивы Красноярского края, органы и организации;
- справки об утрате архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения
- письмо об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.
- письмо с мотивированным отказом заявителю в получении запрашиваемых сведений.

Сроки регистрации запроса заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.3. При регистрации запроса устанавливаются следующие сроки:

2.3.1. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут

2.3.2. Срок регистрации одного запроса не должен превышать 15 минут.

2.4. Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445; 2009, № 1, ст. 1; 2009, № 1, ст. 2);

Закон Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485 (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);

Федеральный закон 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; 2006, № 50, ст. 5280; 2007, № 49, ст. 6079; 2008, № 20, ст. 2253);

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

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

Федеральный закон 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);

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

Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 (ред. от 01.09.2000) «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст. 74; 1997, № 3, ст. 367; 2000, № 36, ст. 3636);

приказ 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) (в редакции Приказа Минкультуры России от 16.02.2009 № 68 (зарегистрирован в Минюсте России 05.05.2009, регистрационный № 13893) (Российская газета, № 89, 20.05.2009);

Закон 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);

Устав Мотыгинского района (регистрационное свидетельство Управлением Министерства юстиции администрации Красноярского края от 02.09.1998 года № 108), (последние изменения и дополнения в Устав Мотыгинского района зарегистрированы Управлением Министерства юстиции РФ по Красноярскому краю от 10.11.2010 года № RU-245260002010-001).

Постановление администрации Мотыгинского района от 25.03.2008 № 110-п «Об утверждении устава Муниципального учреждения «Мотыгинский районный архив».

Основание для предоставления муниципальной услуги

2.5. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос в письменной форме, в том числе в форме электронного документа в адрес Мотыгинского архива.

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

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

наименование государственного органа, в который направляется запрос, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего должностного лица

- наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество;

- почтовый и/или электронный адрес заявителя;

- номер телефона и/или факса

- интересующие пользователя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации; для социально-правовых запросов в зависимости от содержания запроса предоставляются следующие сведения, необходимые для их исполнения:

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

о награждении государственными и ведомственными наградами - название награды, дата награждения, решением какого органа произведено, место работы (службы) 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.

- форма получения пользователем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка; архивная копия, тематический перечень, тематический обзор документов);

- личная подпись гражданина или подпись уполномоченного должностного лица органа, организации;

- дата отправления.

К запросу могут быть приложены копии (ксeroкопии) трудовой книжки, других документов, связанных с темой запроса, в том числе в электронной форме.

Сроки предоставления муниципальной услуги

2.7. Запросы, поступившие в Мотыгинский архив, исполняются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях руководитель либо уполномоченное на это лицо вправе продлить срок рассмотрения запроса на 30 дней.

2.8. Запросы заявителей о предоставлении информации, находящейся на хранении в других архивах и организациях, поступившие в Мотыгинский архив, в течение 5 рабочих дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в архивное агентство Красноярского края и муниципальные архивы края, органы и организации для исполнения и ответа заявителю, о чем Мотыгинский архив уведомляет заявителя.

2.9. При поступлении в Мотыгинский архив запросов заявителей, которые не могут быть исполнены без предоставления уточненных или дополнительных сведений, Мотыгинский архив в 5-дневный срок со дня регистрации запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

- 2.10. Муниципальная услуга не предоставляется в следующих случаях:
- в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты;
 - содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию, в запросе отсутствуют сведения для проведения поисковой работы;
 - текст письменного запроса не поддается прочтению;
 - ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;
 - от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения запроса;
 - в запросе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в Мотыгинский архив;
 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11. Мотыгинский архив осуществляет предоставление муниципальной услуги бесплатно.

2.12. На информационном стенде Мотыгинского архива размещается следующая информация:

- график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты,
- график приема заявителей;

требования к письменным запросам, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

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

перечень причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Мотыгинского архива по предоставлению государственной услуги;

текст Административного регламента с приложениями;

фамилии, имена, отчества и должности специалистов Мотыгинского архива, предоставляющих муниципальную услугу;

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13. Для оценки доступности и качества муниципальной услуги применяются следующие показатели:

1. Своевременность и оперативность % (доля) запросов рассмотренных в установленный срок с момента сдачи документов. Показатель определяется как отношение количества запросов рассмотренных в установленный срок к общему количеству поступивших запросов $\times 100\%$. % (доля) заявителей, ожидавших получения муниципальной услуги в очереди не более 30 минут. Показатель определяется как отношение количества случаев ожидания в очереди не более 30 минут к общему количеству обратившихся за муниципальной услугой заявителей $\times 100\%$.

2. Качество % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги. Показатель определяется как отношение количества заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги (количество оценок хорошо и очень хорошо), к общему количеству обратившихся за муниципальной услугой заявителей $\times 100\%$.

3. Доступность % (доля) заявлений на получение муниципальной услуги, заполненных правильно при первом обращении. Показатель определяется как отношение количества случаев правильно заполненных заявителем заявлений и сданных с первого раза, к общему количеству обратившихся за муниципальной услугой заявителей $\times 100\%$.

4. Обжалование % (доля) обоснованных жалоб, к общему количеству поданных жалоб; Показатель определяется как отношение количества обоснованных жалоб к общему количеству обратившихся за муниципальной услугой заявителей $\times 100\%$.

5. Культура обслуживания % (доля) заявителей, отметивших грубое отношение гражданских служащих Мотыгинского архива при предоставлении муниципальной услуги.

Показатель определяется как отношение количества заявителей, удовлетворенных вежливостью гражданских служащих Мотыгинского архива (количество оценок хорошо и очень хорошо), к общему количеству опрошенных заявителей X 100%.

III. Административные процедуры

3.1. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры Мотыгинского архива:

3.1.1. Регистрация запросов и передача их на исполнение специалисту Мотыгинского архива ответственному за муниципальную услугу.

3.1.2. Анализ тематики запросов заявителей

3.1.3. Подготовка и направление ответов заявителям.

Регистрация запросов и передача их на исполнение

3.2. Основанием для начала административного действия по предоставлению муниципальной услуги, является поступление в Мотыгинский архив письменного запроса или запроса в форме электронного документа.

3.3. Запрос может быть доставлен непосредственно заявителем либо его представителем, полномочия которого оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, поступить по почте, электронной почте.

3.4. Поступивший запрос регистрируется специалистом Мотыгинского архива в трехдневный срок с момента поступления. При регистрации запросу присваивается соответствующий регистрационный номер. Регистрации подлежат все поступившие запросы. В случае, если заявитель обратился с несколькими запросами по разным вопросам, то каждое обращение регистрируется отдельно.

3.5. Срок регистрации одного обращения не должен превышать 15 минут.

3.6. При поступлении в Мотыгинский архив запроса по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется аналогично работе с письменными обращениями.

3.7. Зарегистрированный запрос передается руководителю Мотыгинского архива не позднее дня, следующего за днем регистрации запроса, и в тот же день с резолюцией руководителя Мотыгинского архива передается специалисту на исполнение.

3.8. Срок исполнения административной процедуры по регистрации и передаче запроса специалисту Мотыгинского архива не должен превышать 3 рабочих дней.

Анализ тематики запросов заявителей

3.10. Началом административной процедуры является получение специалистом Мотыгинского архива запроса с резолюцией руководителя Мотыгинского архива.

3.11. Ответственным за организацию административной процедуры является специалист Мотыгинского архива, за которым закреплена государственная услуга.

3.12. Специалист Мотыгинского архива осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в Мотыгинском архиве архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запросов.

3.13. В результате анализа определяется:

3.13.1. Правомочность получения пользователем запрашиваемой информации.

3.13.2. Степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения.

3.13.3. Место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

3.14. В случае если обращение (запрос) заявителя требует исполнения несколькими организациями, Мотыгинский архив направляет в соответствующие организации копии запроса, с указанием о направлении ответа в адрес заявителя.

3.15. В случае необходимости Мотыгинский архив может запрашивать у органов и организаций – исполнителей копии ответов о результатах рассмотрения запросов пользователей.

3.16. Результатом исполнения административной процедуры является анализ тематики запросов пользователей и направление по результатам рассмотрения запросов (если документы хранятся не Мотыгинском архиве) на исполнение в архивы края, органы и организации.

3.17. Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 5 рабочих дней со дня регистрации запроса.

Подготовка и направление ответов заявителям

3.18. Подготовку ответов заявителям осуществляет Мотыгинский архив.

3.19. Мотыгинский архив по итогам выявления запрашиваемой информации готовят информационные материалы (информационные письма, архивные справки, архивные выписки, архивные копии, тематические перечни, тематические подборки копий архивных документов, тематические обзоры архивных документов), ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации, которые направляются непосредственно в адрес заявителя.

3.20. При необходимости, Мотыгинский архив направляет социально-правовые запросы граждан на исполнение в соответствующие органы и организации, при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.

3.21. Одновременно с направлением запроса на исполнение в муниципальные архивы края, органы и организации специалист Мотыгинского архива готовит уведомление об этом заявителя.

3.22. По итогам анализа запроса специалист Мотыгинского архива в течение 10 дней со дня регистрации запроса:

3.22.1. Готовит письмо с мотивированным отказом заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у заявителя прав на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию.

3.22.2. Готовит информационное письмо о месте хранения интересующих документов.

3.22.3. При отсутствии запрашиваемых сведений в Мотыгинском архиве готовит письмо заявителю и, при возможности, дает рекомендации по их дальнейшему поиску.

3.22.4. Готовит письмо об уточнении и дополнении запроса необходимыми, для его исполнения сведениями в случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации в архивах, нечетко, неправильно сформулированного запроса.

3.23. Проект ответа согласовывает и подписывает директор Мотыгинского архива.

3.24. Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения и направление ответа заявителю.

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

3.25. Заявители могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

по телефону;

по письменным обращениям;

при личном обращении;

по электронной почте.

3.26. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты Мотыгинского архива.

3.27. Специалист Мотыгинского архива предоставляет заявителям следующую информацию о предоставлении муниципальной услуги:

сведения о получении запроса и направлении его по принадлежности в муниципальные архивы края, органы и организации для исполнения и ответа заявителю;

график приема заявителей;

сведения о месте нахождения, графике (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты.

требования к письменным запросам, необходимые для предоставления государственной услуги;

порядок предоставления муниципальной услуги.

3.28. Специалист Мотыгинского архива, осуществляющий индивидуальное устное информирование по телефону, выполняет следующие действия:

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.

3.29. Специалист Мотыгинского архива в случае предоставления информации гражданину непосредственно при личном контакте выполняет следующие действия:

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

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

дает ответ по существу вопроса.

3.30. При предоставлении информации о предоставлении муниципальной услуги гражданский служащий профильного отдела обязан относиться к обратившимся заявителям корректно и внимательно, не унижать их честь и достоинство.

3.31. По письменным запросам ответ направляется в течение 7 дней со дня регистрации запроса, по почте в адрес заявителя.

3.32. На обращение, поступившие по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес или почтовый адрес заявителя в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

3.33. Личный прием граждан осуществляется руководителем Мотыгинского архива по адресу: п. Мотыгино ул. Орджоникидзе, 45а по рабочим дням с 09.00 до 13.00, тел. 8 (39141)23-5-64.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами Мотыгинского архива последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем Мотыгинского архива.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя установленную Архивным агентством Красноярского края отчетность о ходе исполнения запросов, а также проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц (специалистов, ответственных за исполнение муниципальной услуги) Мотыгинского архива.

Главный специалист Мотыгинского архива осуществляет анализ содержания запросов и представляет информацию по итогам анализа руководителю Мотыгинского архива:

ежеквартально – о количестве и результатах рассмотрения запросов заявителей, поступивших в Мотыгинский архив (с указанием исполнителей и списка запросов, оставшихся на исполнении с нарушенными сроками рассмотрения, направленных в муниципальные архивы края, органы и организации);

ежегодно – информационно-аналитический материал о результатах рассмотрения запросов с приложением статистических данных.

Контроль за соблюдением специалистом, ответственным за исполнение муниципальной услуги положений Административного регламента путем проведения плановых проверок осуществляется руководителем Мотыгинского архива путем проведения соответствующих проверок.

Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем Мотыгинского архива.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением специалистом, ответственным за исполнение муниципальной услуги Административного регламента проводятся руководителем Мотыгинского архива при поступлении информации о несоблюдении данного специалиста Мотыгинского архива требований Административного регламента.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. Специалисты Мотыгинского архива несут ответственность за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от заявителя.

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

4.8. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.9. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.10. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги

5.1. Действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке специалистов Мотыгинского архива - руководителю Мотыгинского архива, руководителя Мотыгинского архива – Главе администрации Мотыгинского района, в Мотыгинский районный Совет депутатов.

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Мотыгинский архив жалобы.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой на действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме.

5.4. Письменная жалоба заявителя должна содержать либо наименование государственного органа, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, изложение сути жалобы, дату, личную подпись.

В случае необходимости к жалобе прилагаются документы и материалы, по желанию гражданина указывается контактный телефон.

5.5. В жалобе, поступившей в форме электронного документа, гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если

ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес и, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменной жалобы не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих муниципальную или иную охраняемую законом тайну;

от заявителя поступило заявление о прекращении рассмотрения жалобы.

в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Мотыгинский архив;

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

5.7. Заявитель по письменному заявлению вправе получить в Мотыгинском архиве информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Срок рассмотрения жалобы – 30 дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях руководитель Мотыгинского архива, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

5.9. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, является рассмотрение жалобы и ответ заявителю.

5.10. Ответ на жалобу подписывается руководителем Мотыгинского архива либо уполномоченным на то лицом.

5.11. Ответ на письменную жалобу, поступившую в Мотыгинский архив, направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.12. Ответ на жалобу, поступившую в Мотыгинский архив, в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе.

5.13. Действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги могут быть обжалованы судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Директор

МУ «Мотыгинский районный архив»

Н. Н. Лапина