



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.07.2012

№ 166

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

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной

п о с т а н о в л я е т :

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

2. Главному специалисту архивного отдела Администрации ЗАТО г. Островной Рачинской Г.М. обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Соловьев Б.В.) обеспечить размещение Административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И. о. главы Администрации
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Утвержден
постановлением Администрации
ЗАТО г. Островной
от 19.07.2012 № 166

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент муниципальной услуги по Информационному обеспечению граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов (далее – регламент), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – Заявители) являются граждане и организации, обратившиеся в архивный отдел Администрации ЗАТО г. Островной (далее – Отдел), с просьбой предоставить информацию на основе документов Архивного фонда ЗАТО г. Островной, Мурманской области и других архивных документов.

1.2.2. От имени Заявителей при взаимодействии с Отделом могут выступать уполномоченные Заявителями юридические и физические лица (далее – представители Заявителя).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Место нахождения (адрес) Отдела: ул. Адмирала Устьянцева, д. 1
г. Островной, Мурманская область, 184640.

График работы Отдела:

понедельник	9.00 – 17.00
вторник	9.00 – 17.00
среда	9.00 – 17.00
четверг	9.00 – 17.00
пятница	9.00 – 17.00
обеденный перерыв	с 12.30 до 14.00
суббота, воскресенье	выходной

Сведения о месте нахождения Отдела, графике работы специалиста Отдела сообщаются по телефону, приведены в приложении № 1 к регламенту и также размещаются:

- на Интернет–портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: www.51.gosuslugi.ru;

- на вывеске при входе в кабинет, в котором располагаются специалисты Отдела;

- на информационных стендах в кабинете специалистов Отдела.

1.3.2. Телефон для справок: (8-81558) 5-00-26.

Сведения о контактном телефоне, интернет адресах, адресах электронной почты специалиста архивного отдела Администрации приведены в приложении № 2 к регламенту и размещены:

- на Интернет–портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: www.51.gosuslugi.ru;

- на информационном стенде в кабинете Отдела.

1.3.3. Адрес официального сайта ЗАТО г. Островной Мурманской области:
www.zato-ostrov.ru.

1.3.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет главный специалист Отдела.

1.3.5. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.6. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты (admzato@gremih.mels.ru);
- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области www.51.gosuslugi.ru;
- информационных стендов.

1.3.7. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- адрес архива, в который следует обратиться за получением требуемой информации;
- наличие документов по запрашиваемой тематике;
- срок исполнения запроса.

1.3.8. При ответе на телефонные звонки главный специалист архивного Отдела, ответственный за прием и консультирование, обязан:

- назвать наименование отдела, должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.9. При информировании о процедуре предоставления муниципальной услуги по письменным обращениям, в том числе поступившим по электронной почте и факсимильной связи, ответ на обращение отправляется почтой (электронной почтой), факсимильной связью в адрес Заявителя в сроки, не превышающие 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан главный специалист Отдела, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если главный специалист Отдела не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.11. Главный специалист Отдела, ответственный за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязан относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.12. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Письменный ответ подписывает главный специалист Отдела или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя.

1.3.13. При индивидуальном письменном консультировании главный специалист Отдела, ответственный за прием и консультирование, направляет ответ Заявителю в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен не более чем на 30 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 3).

1.3.14. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении к специалисту Отдела, осуществляющему прием консультирование граждан.

1.3.15. Главный специалист Отдела, осуществляющий прием и консультирование граждан, сообщает Заявителю время предоставления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

1.3.16. Главный специалист Отдела, осуществляющий прием и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует Заявителя, предоставившего документы для предоставления муниципальной услуги:

- а) о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;
- б) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- в) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

г) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

д) о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Отдела.

1.3.17. На интернет-сайте и информационном стенде Отдела размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Отдела;
- б) сведения о графике работы Отдела;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) административный регламент Отдела по предоставлению муниципальной услуги.

1.3.18. В местах ожидания пользователей должны быть оборудованы информационные стенды, на которых должны быть указаны:

- адреса Отдела и государственных архивов Мурманской области;
 - время приема в Отделе и государственных архивах Мурманской области;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- образец заявления.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов.

2.2. Наименование муниципального учреждения и (или) структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет архивный отдел Администрации ЗАТО г. Островной.

При осуществлении муниципальной услуги Отдел осуществляет взаимодействие с государственными и муниципальными архивами, иными

организациями, осуществляющими хранение документов Архивного фонда ЗАТО г. Островной, Мурманской области и других архивных документов, в части получения архивных справок, архивных копий, архивных выписок по запросам Заявителей.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- направление Заявителю информационного письма Отдела с приложением архивных справок, архивных копий, архивных выписок, тематических обзоров архивных документов, тематических подборок копий архивных документов при их наличии;

- направление Заявителю информационного письма Отдела с мотивированным отказом в предоставлении запрашиваемой информации и с разъяснением дальнейших действий в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации обращений (запросов) Заявителей в журнале регистрации Отдела.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов о предоставлении услуги и при получении подготовленных документов составляет не более 15 минут.

2.4.3. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в день поступления заявления в Отдел.

2.4.4. Время приема заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.4.5. При поступлении в Отдел обращений (запросов), которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений или уточнений, главный специалист Отдела в 7-дневный срок согласовывает с Заявителем об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями. В тех случаях, когда для исполнения обращения (запроса) требуются дополнительные сведения, срок исполнения исчисляется со дня получения дополнительных сведений.

В случае непоступления дополнительных сведений в течение 2 месяцев со дня информирования Заявителя о предоставлении необходимых сведений для исполнения обращения (запроса), обращение (запрос) не подлежит рассмотрению, снимается с исполнения и подшивается в дело в соответствии с номенклатурой дел Отдела.

2.4.6. 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.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993¹;
- Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»⁴;
- Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»⁵;
- Законом Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485 «О государственной тайне»⁶;
- постановлением Правительства РФ от 06.02.2010 № 63 «Об утверждении Инструкции о порядке допуска должностных лиц и граждан Российской Федерации к государственной тайне»⁷;

¹ «Российская газета», 25.12.1993 № 237;

² «Собрание законодательства Российской Федерации», 2004, № 43, ст. 4169;

³ «Российская газета», 05.05.2006 № 95;

⁴ «Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 31, ч. 1, ст. 3448;

⁵ «Собрание законодательства Российской Федерации» от 10 марта 1997 г. N 10, ст. 1127;

⁶ «Собрание законодательства Российской Федерации», 1997, № 41, ст. 8220-8235;

⁷ «Собрание законодательства Российской Федерации» от 15 февраля 2010 г. N 7 ст. 762

- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ 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»⁸;

- Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области»⁹;

- Положением об архивном отделе Администрации ЗАТО г. Островной, утвержденным постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 31.08.2010 № 171.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной необходимо письменное заявление-анкета (приложение № 6, 7), либо заявление в произвольной форме (далее – обращение (запрос)), в котором должны быть указаны наименование организации, (для граждан – фамилия, имя, отчество, год рождения), почтовый или электронный адрес Заявителя, тема запроса, хронологические рамки запрашиваемой информации и форма получения Заявителем информации (архивная справка, архивная копия, архивная выписка, тематический перечень, тематический обзор архивных документов, тематическая подборка копий архивных документов).

2.6.2. Заявление должно быть заполнено лично Заявителем. Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений. Представленные документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.6.3. Заявление-анкета либо заявление в произвольной форме, указанное в пункте 2.6.1 регламента, может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми

⁸Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 14.05.2007, № 20;

⁹«Мурманский вестник», 28.02.2006 № 34

актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в Отдел с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1 Основаниями для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги является несоответствие представленных документов требованиям, указанным в п. 2.6.2 регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие у Заявителя 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. Оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы их взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Здание, в котором расположен Отдел, должно быть оборудовано свободным входом для доступа граждан.

Центральный вход в Отдел должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование архивного отдела Администрации ЗАТО г. Островной;
- режим работы.

2.9.2. На территории, прилегающей к зданию, в котором расположен Отдел, должно быть оборудовано место для бесплатной парковки автотранспортных средств, с указателем отдельного места для инвалидов.

2.9.3. Для удобства Заявителей помещения для приёма рекомендуется размещать на нижнем этаже здания.

Информационные стенды, столы для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.4. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.5. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее приём.

2.9.6. Места информирования Заявителей должны быть оборудованы:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

Для создания комфортных условий ожидания на столах для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция, содержащая информацию по заполнению запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

2.9.7. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

Все помещения (места для ожидания, информирования и приёма Заявителей) должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов Отдела, осуществляющих приём и консультирование граждан.

2.9.8. В Отделе организуется помещение для приёма заявителей, в виде отдельного кабинета для ведущего приём специалиста Отдела.

Кабинет приёма заявителей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего приём.

Главный специалист Отдела, осуществляющий приём, обеспечивается личной идентификационной карточкой.

Место для приёма посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведётся приём только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) приём двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы специалиста Отдела;
- место расположения Отдела;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги могут входить:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланк заявления-анкеты, необходимого для предоставления государственной услуги, заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: www.51.gosuslugi.ru.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- приём документов и регистрация заявления (обращения, запроса) для предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение обращения (запроса) главным специалистом Отдела и принятие решения о правомочности его исполнения;
- исполнение обращения (запроса) Заявителя.

3.1.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 5 к регламенту.

3.2. Приём документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Отдел письменного обращения (запроса) Заявителя, доставленного Заявителем лично, посредством электронной почты, почтовой или факсимильной связи.

3.2.2. Главный специалист Отдела, ответственный за приём и подготовку документов, в день поступления заявления:

- устанавливает личность Заявителя путём проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие документов, указанных в заявлении;
- помогает Заявителю собственноручно написать заявление при отсутствии у Заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении;
- регистрирует заявление в «Журнале регистрации входящих документов» (приложение № 8).

Максимальный срок выполнения вышеуказанных административных действий составляет 15 минут.

3.3. Рассмотрение заявления (обращения, запроса) главным специалистом Отдела и принятие решения о правомочности его исполнения

Основанием для начала исполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление (обращение, запрос).

Главный специалист Отдела в течение 2 рабочих дней со дня регистрации обращения (запроса) от Заявителя рассматривает поступившее обращение (запрос) и определяет правомочность получения Заявителем запрашиваемой информации, степень полноты информации, необходимой для исполнения запроса, местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

3.4. Исполнение обращения (запроса) Заявителя

3.4.1. Исполнение обращения (запроса) Заявителя при условии наличия запрашиваемой информации в государственных архивах Мурманской области

(органах государственной власти, органах местного самоуправления или иных организации по принадлежности).

Главный специалист Отдела:

- в 5-дневный срок со дня регистрации заявления (обращения, запроса) подготавливает сопроводительное письмо о предоставлении сведений согласно обращению (запроса) в соответствующий государственный архив Мурманской области (органы государственной власти, органы местного самоуправления или иные организации по принадлежности);

- в 2-дневный срок со дня подготовки сопроводительного письма о предоставлении сведений согласно обращению Заявителя регистрирует его в Журнале исходящей корреспонденции и направляет адресату простым почтовым отправлением (или заказным с уведомлением);

- готовит письмо – уведомление Заявителю о направлении запроса в архив по принадлежности и о продлении срока по подготовке ответа Заявителю;

- регистрирует письмо – уведомление в Журнале исходящей корреспонденции и направляет Заявителю простым (заказным) письмом (с уведомлением).

Главный специалист Отдела в день поступления из государственного архива (органа государственной власти, органа местного самоуправления или иной организации по принадлежности) документов, являющихся результатом исполнения обращения (запроса) Заявителя (далее – подготовленные документы):

- регистрирует сопроводительное письмо с подготовленными документами в Журнале входящей корреспонденции;

- проверяет качество исполнения обращения (запроса) и полноту запрошенной информации.

Главный специалист Отдела в случае обнаружения ошибок и (или) неполноты объема информации:

- подготавливает в адрес государственного архива (орган государственной власти, орган местного самоуправления или иную организацию по принадлежности) проект сопроводительного письма о направлении подготовленных документов на доработку, в котором указывает срок предоставления доработанных документов в Отдел;

- регистрирует сопроводительное письмо в адрес государственного архива (орган государственной власти, орган местного самоуправления или иную организацию по принадлежности) и направляет его адресату простым почтовым отправлением (или заказным с уведомлением);

- в день получения из государственного архива (органа государственной власти, органа местного самоуправления или иной организации по принадлежности) подготовленных документов с внесенными исправлениями осуществляет регистрацию сопроводительного письма с документами в Журнале входящей корреспонденции;

- проверяет исправления, внесенные в подготовленные документы по сделанным замечаниям.

Главный специалист Отдела в течение 2 дней со дня получения подготовленных документов надлежащего качества:

- готовит проект информационного письма Заявителю с приложением подготовленных документов;

- регистрирует подписанное информационное письмо с подготовленными документами в Журнале регистрации исходящей корреспонденции и направляет простым почтовым отправлением (или заказным с уведомлением) Заявителю.

3.4.2. Исполнение обращения (запроса) Заявителя при условии наличия запрашиваемой информации в Отделе.

При условии наличия запрашиваемой информации в архиве Отдела главный специалист Отдела:

- в 25-дневный срок проводит работу по подготовке документов и составляет проект ответа для направления Заявителю;

- в 2-дневный срок регистрирует письмо с подготовленными документами и направляет простым почтовым отправлением (или заказным с уведомлением) Заявителю.

3.4.3. Исполнение обращения (запроса) пользователя при условии отсутствия запрашиваемой информации в документах Архивного фонда Отдела (Мурманской области) либо отсутствия у пользователя права на запрашиваемую информацию.

Главный специалист Отдела в течение 2 рабочих дней со дня регистрации обращения (запроса) Заявителя:

а) при отсутствии запрашиваемой информации в документах Архивного фонда Отдела (Мурманской области):

- подготавливает проект информационного письма в адрес Заявителя, в котором при наличии сведений дает рекомендации по дальнейшему поиску документов;

- делает записи об исполнении обращения (запроса) и снятии его с контроля;

- регистрирует информационное письмо в Журнале исходящей корреспонденции и направляет его Заявителю простым почтовым отправлением (или заказным с уведомлением);

б) при отсутствии у пользователя права на получение запрашиваемых сведений:

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

- делает записи об исполнении обращения (запроса) и снятии его с контроля;

- регистрирует информационное письмо в Журнале исходящей корреспонденции и направляет его Заявителю простым почтовым отправлением.

3.4.4. Исполнение обращения (запроса) Заявителя при условии наличия запрашиваемой информации в архивах организаций.

Главный специалист Отдела:

- в течение 2-х рабочих дней подготавливает сопроводительное письмо о направлении запроса (обращения) в соответствующие органы местного самоуправления, организации, учреждения;

- подготавливает в адрес Заявителя информационное письмо о направлении обращения (запроса) по принадлежности в соответствующие органы местного самоуправления, организации, учреждения;

- регистрирует сопроводительное письмо о направлении запроса в соответствующие органы местного самоуправления, организации, учреждения и информационное письмо Заявителю в Журнале исходящей корреспонденции и направляет адресатам простым почтовым отправлением.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок за соблюдением главным специалистом Отдела положений настоящего регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливает глава Администрации или лицо, исполняющее его обязанности.

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

В ходе предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются главой Администрации ЗАТО г. Островной. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится по указанию главы Администрации ЗАТО г. Островной.

Результаты проверки оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность главного специалиста Отдела за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность главного специалиста Отдела за соблюдение требований регламента закреплена в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации законодательства Мурманской области.

Главный специалист Отдела несет персональную ответственность:

- за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования;
- за приём документов и своевременную регистрацию заявления;
- за правильность принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

4.3.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений главным специалистом Отдела, ответственным за приём и подготовку документов, осуществляет первый заместитель главы Администрации ЗАТО г. Островной.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления Заявителям муниципальной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной 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, нормативными правовыми актами Мурманской области и органами местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

7) отказ Администрации ЗАТО г. Островной, главного специалиста Отдела в исправлении допущенных опечатки ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию ЗАТО г. Островной. Жалоба рассматривается непосредственно главой Администрации ЗАТО г. Островной.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом. В обращении граждан в обязательном порядке указывается 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 такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Адрес для направления жалобы: 184640, город Островной, Мурманской области, пл. Жертв Интервенции 1, телефон: (81558) 5-00-12, телефакс: (81558) 5-00-37, e-mail: admzato@gremih.mels.ru.

5.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 10.

Жалоба должна содержать:

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

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица Администрации ЗАТО г. Островной. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Администрации ЗАТО г. Островной, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в жалобе содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Администрацию ЗАТО г. Островной или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес Администрации ЗАТО г. Островной.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если Администрация ЗАТО г. Островной располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию ЗАТО г. Островной, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрацией ЗАТО г. Островной, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Глава Администрации ЗАТО г. Островной проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.10.1. Запись Заявителей проводится должностным лицом Администрации ЗАТО г. Островной, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, производит запись в журнале приема граждан и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в журнале личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

В случае если Заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, в журнале личного приема гражданина делает соответствующую запись и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Административным регламентом.

5.10.2. 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 журнале личного приема граждан и передает его должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство:

- регистрирует жалобу в книге учета поступающей корреспонденции;
- оформляет расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передает жалобу руководителю.

В день получения письменной жалобы должностное лицо, ответственное за делопроизводство:

- вносит в карточку учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов, инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;

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

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, передает принятую жалобу с приложенными к ней документами в день принятия жалобы главе Администрации ЗАТО г. Островной (его заместителям).

При рассмотрении письменной жалобы Заявителя глава Администрации ЗАТО г. Островной назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы Администрация ЗАТО г. Островной принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией ЗАТО г. Островной, 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 и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию ЗАТО г. Островной, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. В случае выявления в действиях должностных лиц Администрации ЗАТО г. Островной нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер,

Администрация ЗАТО г. Островной в письменной форме сообщает Заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

5.14. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.15. Если Заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Администрации ЗАТО г. Островной, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (исполнения муниципальной функции), могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

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

Реквизиты архивного отдела Администрации ЗАТО г. Островной

Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу	Телефон	Адрес электронной почты	Адрес
Архивный отдел Администрации ЗАТО г. Островной	8(81558) 5-00-26	admzato@gremih.mels.ru	Адмирала Устьянцева ул., д. 1 184640, ЗАТО г. Островной, Мурманская область

**График работы специалистов,
ответственных за предоставление
муниципальной услуги**

Дни недели	Специалисты	Часы приёма
Понедельник	главный специалист архивного Отдела	09.00 – 17.00
Вторник	-	Работа с документами
Среда	-	Работа с документами
Четверг	главный специалист архивного Отдела	09.00 – 17.00
Пятница	-	Работа с документами
Суббота, воскресенье	-	Выходной
Перерыв на обед	-	12.30-14.00

Форма ответа срока рассмотрения обращения

Мурманская область
АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. ОСТРОВНОЙ

Ф.И.О.,
адрес заявителя

Архивный отдел

Жергв Интервенции ул., д.4, пом.21,
г. Островной, Мурманская область, 184640
тел. (815-58) 5-00-26

№ _____
на № _____ от _____

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления
муниципальной (государственной) услуги _____
сообщаем, что рассмотрение _____
(вид услуги)

Вашего обращения продлено на срок до 30 дней в связи с направлением запросов

(наименование учреждения, организации)

ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до _____.
(дата)

Главный специалист архивного отдела
Администрации ЗАТО г. Островной _____
(по дпись)

(расшифровка подписи)

(Ф.И.О. исполнителя, № телефона)

**Блок-схема последовательности действий должностных лиц
по организации исполнения обращений (запросов) пользователей**



**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги
«Оказание информационных услуг на основе архивных документов»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной (государственной) услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	% заявителей, удовлетворённых графиком работы специалиста архивного отдела Администрации ЗАТО г. Островной	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной (государственной) услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной (государственной) услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
8.	% заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания (вежливостью) специалиста архивного отдела Администрации ЗАТО г. Островной	100
9.	% заявителей, удовлетворённых качеством результатов труда специалиста архивного отдела Администрации ЗАТО г. Островной (профессиональное мастерство)	100

Анкета-заявление для тематического запроса

Объект запроса (фамилия, имя, отчество, место работы лица, о котором запрашивают сведения; фамилия, место проживания семьи, рода; название и адрес организации, строительного объекта и др.)	
Краткое содержание запроса (образование, реорганизация, переименование, ликвидация организации, отвод земельного участка, ввод в эксплуатацию объекта, выделение квартиры, подтверждение родственных связей и др.)	
Хронологические рамки события (факта)	
Дополнительные сведения	
Вид, дата, номер запрашиваемого документа, орган, принявший решение (издавший документ)	
Заявитель (фамилия, имя, отчество, адрес частного лица, название, адрес, банковские реквизиты организации)	
Адрес, по которому следует отправить ответ, контактные телефоны	
Личная подпись заявителя	
Дата	

Входящий штамп учреждения

Анкета-заявление для социально-правового запроса

Фамилия, имя, отчество, год, месяц и число рождения лица, о котором запрашиваются сведения (объект запроса)	
Фамилия, имя, отчество, год и месяц рождения лица, запрашиваемого сведения (заявитель)	
Сведения для осуществления связи с заявителем (почтовый адрес, контактный телефон)	
Краткое содержание запроса	
Хронологические рамки события (факта)	
Дополнительные сведения	

Примечание: Согласно ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Ознакомлен (а): _____
(подпись)

К заявлению прилагаются документы:

1. _____,
2. _____.

«____» _____ 20____ г.

(подпись)

ЖУРНАЛ
регистрации входящих документов

№ п/п	Дата поступления	Дата и № поступившего документа	Автор документа	Название (вид) документа, его заголовок или краткое содержание	Резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата)	Срок исполнения	Расписка исполнителя в получении документа	Отметка об исполнении	Отметка о направлении документа в дело
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



АДМИНИСТРАЦИЯ
закрытого административно-
территориального образования город
Островной
Мурманской области
(Администрация ЗАТО г.
Островной)

Архивный отдел

ул. Жертв интервенции, д.4, пом. 21,
г. Островной, Мурманская область, 184640
тел. (81558) 5-00-26, факс (81558) 5-00-37
e-mail: admzato@gremih.mels.ru

№ _____
на № _____ от _____

О направлении документов

Уважаемый (ая) _____ !

Направляем Вам следующие документы:

_____ от _____ № _____
(название документа) (реквизиты документа)

(на чье имя документ)

согласно приложению.

Одновременно сообщаем, что

_____ на хранение в архивный отдел Администрации ЗАТО г. Островной не поступали.

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Главный специалист архивного отдела _____
(Подпись)

М.П.
Реквизиты исполнителя

**Жалоба (претензия)
на действие (бездействие) должностного лица**

Наименование органа, в который подаётся жалоба _____

Должностное лицо, которому выносятся претензия _____

Ф.И.О.заявителя _____

Адрес заявителя _____

(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии) _____

Подпись заявителя _____

Дата _____
