



**АДМИНИСТРАЦИЯ МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.12.2018

№ 5847

О внесении изменений в постановление Администрации Миасского городского округа от 04.07.2012 г. N 3564 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в области прочих вопросов муниципальным бюджетным учреждением "Миасский окружной архив»

В соответствии с Федеральным Законом РФ от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Постановлением Администрации Миасского городского округа от 11.02.2016 г. № 707 «Об утверждении Перечней государственных и муниципальных функций и услуг в Миасском городском округе», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом Миасского городского округа.

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести следующие изменения в постановление Администрации Миасского городского округа от 04.07.2012 г. N 3564 «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг в области прочих вопросов муниципальным бюджетным учреждением «Миасский окружной архив», а именно приложение 2 к вышеуказанному постановлению «Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» изложить в новой редакции, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Начальнику отдела организационной и контрольной работы обеспечить направление копии настоящего постановления для включения в регистр муниципальных нормативных актов Челябинской области и разместить на официальном сайте Администрации Миасского городского округа в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3. Начальнику информационно-аналитического отдела опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на Руководителя аппарата.

Глава
Миасского городского округа

Г.М. Тонких

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Информационное обеспечение юридических и физических лиц
в соответствии с их обращениями (запросами)»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

а) предмет регулирования регламента

1.1. Административный регламент (далее – регламент) предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий муниципального бюджетного учреждения «Миасский окружной архив» (далее – Архив), а также порядок взаимодействия Архива с органами государственной власти, органами местного самоуправления, юридическими и физическими лицами в процессе предоставления муниципальной услуги (далее – услуга).

б) круг заявителей

1.2. Услуга предоставляется органам государственной власти, органам местного самоуправления, юридическим и физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям (далее – заявители).

в) требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3. Получение заявителями услуг, являющихся необходимыми и обязательными для получения настоящей услуги не требуется.

1.4. Справочная информация о настоящем регламенте, о порядке, формах и сроках предоставления услуги, графике работы Архива, муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Миасского городского округа» (далее – МФЦ), сведений о ходе предоставления услуги размещается на официальных сайтах Архива (при наличии), МФЦ и Администрации Миасского городского округа (далее – МГО), а также на информационных стендах в помещениях Архива и МФЦ.

1.5. Место нахождения Архива: 456300, г. Миасс, ул. Романенко, 73. Телефон: (8-3513) 55-23-33, e-mail: arhiv-miass@yandex.ru. График работы: понедельник - четверг – с 8 часов до 17 часов; пятница – с 8 часов до 15.45 часов; прием граждан и организаций: понедельник, среда, пятница.

1.6. Место нахождения МФЦ:

Челябинская область, г. Миасс, ул. Лихачева, 2. Телефон: (8-3513) 57-01-441;

Челябинская область, г. Миасс, ул. Менделеева, 14. Телефон: (8-3513) 25-83-31;

Челябинская область, г. Миасс, ул. Пролетарская, 1. Телефон: (8-3513) 25-73-53;

Официальный сайт МФЦ: miass.mfc-74.ru.

График работы: понедельник, среда-пятница – с 8 часов до 18 часов; вторник – с 8 часов до 20 часов; суббота с 8 часов до 14 часов.

1.7. Место нахождения Администрации МГО: 456300, г. Миасс, пр-т Автозаводцев, 55. Телефон: (8-3513) 57-47-77. Официальный сайт Администрации МГО: www.g-miass.ru. График работы: понедельник - четверг – с 8 часов до 17 часов; пятница – с 8 часов до 15.45 часов.

СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

а) наименование услуги

2.1. «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)».

б) наименование организации предоставляющей услугу

2.2. Муниципальное бюджетное учреждение «Миасский окружной архив».

В предоставлении услуги (в части приема документов, необходимых для предоставления услуги и выдачи результата предоставления услуги) участвует МФЦ.

2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

в) описание результата предоставления услуги

2.4. Результатом предоставления услуги являются:

- 1) информационные письма;
- 2) архивные справки;
- 3) архивные выписки;
- 4) архивные копии;
- 5) тематические перечни;
- 6) тематические подборки копий архивных документов;
- 7) ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;
- 8) рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- 9) уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

г) срок предоставления услуги

2.5. Тематический запрос заявителя Архив рассматривает в согласованные с ними сроки. Тематический запрос государственного органа или органа местного самоуправления, связанный с исполнением ими своих функций, Архив рассматривает в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с ними сроки.

Срок исполнения запроса социально-правового характера независимо от выбора заявителем органа обращения - Архив или МФЦ, не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации запроса. Указанный в настоящем пункте срок с разрешения руководства Архива этот срок может быть при необходимости продлен, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.6. **Предоставление услуги** может быть **приостановлено** на срок до одного месяца.

2.7. Срок выдачи документов являющихся результатом предоставления услуги составляет:

- по тематическим запросам – окончание согласованного с заявителем срока;
- по запросам органов государственной власти и органам местного самоуправления – окончание согласованного срока, но не более 30 дней;
- по социально-правовым запросам – не более 30 дней.

д) нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления услуги

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет» указанных в п. 1.6. настоящего регламента, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Архив и МФЦ обеспечивают размещение и актуализацию на официальных сайтах перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги.

е) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги

2.9. Для получения услуги заявитель представляет в Архив следующие документы:

1) запрос, в котором должны быть указаны:

наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее при наличии), а в случае их изменения – фамилия, имя, отчество в запрашиваемый период;

дата рождения заявителя (при подаче запроса социально-правового характера);

почтовый адрес и контактный телефон;

электронный адрес (при желании заявителя получить ответ в электронной форме);

интересующая заявителя тема (вопрос, событие, факт, сведения) и хронологические рамки запрашиваемой информации;

форма получения информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка, архивные копии, тематический перечень, тематический обзор документов);

личная подпись заявителя или подпись должностного лица, и дата его написания;

Запрос, подписанный и направленный заявителем, приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объеме, необходимых для предоставления услуги;

2) документ удостоверяющий личность заявителя (оригинал или сканированная копия в случае направления запроса по электронной почте).

3) копия трудовой книжки (при запросе информации о стаже работы и заработной плате)

4) документы подтверждающие наличие у заявителя права на льготы при получении услуги (для получения льготы);

5) документы, подтверждающие полномочия заявителя выступать от имени третьих лиц.

2.10. Получение услуг, являющихся необходимыми и обязательными для получения настоящей услуги, не требуется.

2.11. Бланки запроса можно получить при личном обращении в Архив, по электронной почте и на официальных сайтах указанных в пункте 1.6. настоящего регламента, а также на портале государственных и муниципальных услуг. Для удобства пользователей формы запросов приведены в приложениях 1,2,3 настоящего регламента.

Документы, указанные в пункте 2.9. заявитель предоставляет в Архив при личном обращении, по почте, в том числе по электронной почте, а также через МФЦ. При направлении запроса по электронной почте документы, указанные в подпунктах 2-4 направляются в копиях (сканированных копиях).

ж) перечень документов, необходимых для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов

2.12. Для получения услуги предоставление документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов не требуется.

2.13. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении

государственных органов, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги.

з) перечень оснований для **отказа в приеме документов**, необходимых для предоставления услуги

2.14. Основаниями для **отказа в приеме документов** являются:

- 1) отсутствие в запросе фамилии, имени, отчества (последнее при наличии), информации о почтовом или электронном адресе заявителя;
- 2) текст запроса, в том числе данные заявителя и его контактная информация не поддаются прочтению;
- 3) отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

и) перечень **оснований** для **приостановления** или **отказа** в предоставлении услуги

2.15. Основаниями для **приостановления** предоставления услуги являются:

- 1) отсутствие данных, дающих возможность идентифицировать заявителя;
- 2) отсутствие сведений, необходимых для проведения поисковой работы (тема, хронологические рамки запрашиваемой информации).

В этом случае заявителю направляется сообщение с просьбой предоставить недостающие сведения.

2.16. Заявителю может быть **отказано в предоставлении услуги** в случаях:

- 1) если запросы заявителей не содержат наименования юридического лица (для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтового адреса и/или электронного адреса заявителя);
- 2) если в запросе заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;
- 3) если запрос заявителя не поддается прочтению. В этом случае ответ на запрос не дается и он не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 4) если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае 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;
- 5) если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководители органов, предоставляющих услугу, или уполномоченные на то лица вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же орган, предоставляющий государственную услугу, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

б) если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом;

7) отсутствия у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

к) перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги

2.17. Получение заявителем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления настоящей услуги, а также предоставление документов не указанных в пункте 2.9. настоящего регламента не требуется.

л) порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги

2.18. Запросы органов государственной власти, органов местного самоуправления, запросы социально-правового характера юридических и физических лиц исполняются без взимания государственной пошлины или иной платы.

м) порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления услуги

2.19. Получение услуг, являющихся необходимыми и обязательными для получения настоящей услуги, не требуется.

н) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

2.20. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение услуги, а также при получении результата предоставления услуги в Архиве не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение услуги, а также при получении результата предоставления услуги в МФЦ не должен превышать 30 минут.

о) срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме;

2.21. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, регистрация запроса в Архиве или МФЦ осуществляется в течение 10 минут с момента обращения.

2.22. Регистрация запроса осуществляется в соответствии с требованиями раздела 3 настоящего регламента.

п) требования к помещениям, в которых предоставляются услуга, к комнате ожидания, местам для заполнения запросов, информационным стендам, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе доступности указанных объектов для инвалидов

2.23. На здании Архива рядом с входом в помещения, в которых предоставляется услуга, размещается вывеска, содержащая информацию о полном наименовании, режиме их работы, а также о справочных номерах телефонов.

Прием документов для предоставления услуги осуществляется в Столе справок на 1 этаже здания, имеющем окно приема заявителей из комнаты ожидания и приема граждан. Комната ожидания и приема граждан является и местом для заполнения запросов и оборудована стульями в количестве не менее трех мест, столом, бланками запросов, образцами их заполнения и необходимыми письменными принадлежностями.

2.24. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах в комнате ожидания и приема граждан, а также на интернет-сайтах указанных в п. 1.6. регламента. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.25. Для обслуживания лиц с ограниченными возможностями вход в здание, должен быть оборудован пандусом или специальной кнопкой вызова специалиста. Лицам с ограниченными возможностями здоровья необходимо обеспечить:

беспрепятственный доступ к зданию, в котором предоставляется услуга и беспрепятственное использование средств связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по помещению, в котором предоставляется услуга, а также входа и выхода из него;

сопровождение инвалидов и оказание им помощи в преодолении препятствий в помещении, где предоставляется услуга;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

р) показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения услуги в МФЦ, посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в МФЦ

2.26. Показателями **доступности** услуги являются:

1) возможность подачи документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме, получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

2) минимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Архива, при предоставлении услуги и продолжительность таких взаимодействий;

3) возможность получения услуги с участием МФЦ.

2.27. Показателями **качества** услуги являются:

1) достоверность предоставляемой информации о ходе предоставления услуги;

2) соблюдение установленных сроков предоставления услуги;

3) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на действия (бездействие) должностных лиц по результатам предоставления услуги и на некорректное, невнимательное отношение должностных лиц к заявителям.

2.28. При получении услуги заявитель **взаимодействует** с должностными лицами Архива:

1) при подаче документов для получения услуги;

2) при получении результата предоставления услуги;

3) при необходимости получения информации о ходе исполнения запроса.

Продолжительность каждого взаимодействия заявителя с должностным лицом Архива при предоставлении услуги не должна превышать 20 минут.

2.29. Заявитель вправе получать информацию о ходе предоставления услуги, обратившись в Архив или МФЦ по телефонам и адресам, указанным в пунктах 1.5 и 1.6 настоящего регламента

2.30. Заявитель вправе получить услугу в полном объеме обратившись в одно из подразделений МФЦ по адресам указанным в пункте 1.4. настоящего регламента.

- с) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.31. Архив территориальных подразделений не имеет, а услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

2.32. До полного внедрения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», услуга в электронной форме не предоставляется.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МФЦ

3.1. В ходе предоставления услуги выполняются следующие административные процедуры (далее – процедура):

- 1) прием, проверка и регистрация запроса и документов, представленных заявителем;
- 2) анализ тематики запроса, подготовка ответа или направление запроса на исполнение по принадлежности;
- 3) контрольная проверка документов, являющихся результатом предоставления услуги;
- 4) передача (направление) заявителю результатов предоставления услуги.

- а) проверка, прием и регистрация запроса заявителя

3.3. Основанием для начала исполнения процедуры, является:

- 1) личное обращение заявителя или его законного представителя в Архив;
- 2) поступление запроса в Архив:
по почте;
посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или других информационно-коммуникационных технологий;
через МФЦ.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры, является специалист осуществляющий прием в Столе справок.

3.4. При обращении заявителя в Архив специалист, ответственный за исполнение процедуры выполняет следующие действия:

- 1) проверяет документы заявителя на предмет отсутствия оснований для отказа в приеме документов, а также степень полноты сведений запроса, необходимых для проведения поисковой работы;
- 2) проверяет документы, удостоверяющие личность и правомочность заявителя на получение запрашиваемой информации, в том числе полномочия действовать от имени третьего лица;
- 3) регистрирует запрос в журнале регистрации и учета запросов;
- 4) направляет запрос на исполнение.

3.5. Заявителю отказывается в приеме и регистрации запроса, если в результате проверки установлено наличие хотя бы одного из оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.14 настоящего регламента.

3.6. Результатами процедуры являются:

- 1) регистрация запроса заявителя и направление его на исполнение;
- 2) отказ в приеме документов и направление заявителю уведомления с указанием оснований для отказа.

3.7. Результат процедуры фиксируется:

- 1) в журнале регистрации запросов;
- 2) в журнале исходящей корреспонденции.

3.8. Максимальный срок выполнения процедуры составляет не более 1 рабочий день, со дня регистрации запроса.

3.9. При поступлении запроса в Архив посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или других информационно-коммуникационных технологий, специалист, ответственный за исполнение процедуры распечатывает запрос на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном для письменных запросов порядке. При этом заявителю в течение 2 рабочих дня со дня поступления запроса, на электронную почту направляется уведомление о принятии запроса к исполнению.

- б) анализ тематики запроса, направление запроса на исполнение по принадлежности, подготовка ответа;

3.10. Основанием для начала исполнения процедуры, является:

- 1) регистрация запроса заявителя в журнале регистрации запросов;
- 2) поступление запроса специалисту, ответственному за анализ тематики запроса, подготовку ответа или направление запроса на исполнение по принадлежности.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры, является специалист Архива.

3.11. При поступлении запроса специалист, ответственный за исполнение процедуры выполняет следующие действия:

- 1) определяет наличие в Архиве архивных фондов и документов, необходимых для предоставления услуги;
- 2) проверяет степень полноты сведений в запросе, необходимых для проведения поисковой работы;
- 3) устанавливает правомочность заявителя на получение запрашиваемой информации, с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;
- 4) в случае отсутствия в архиве необходимых архивных фондов и документов, уточняет адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить запрос на исполнение запрос;
- 5) в случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации, нечетко, неправильно сформулированного запроса специалист по телефону или письменно информирует об этом заявителя и предлагает ему уточнить и дополнить запрос необходимыми сведениями;
- 6) при наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, готовит соответствующее уведомление с указанием обоснования отказа.
- 7) при отсутствии оснований для отказа в исполнении запроса приступает к подготовке ответа на него.

3.12. Заявителю отказывается в предоставлении услуги, если в результате проверки установлено наличие хотя бы одного из оснований для отказа, предусмотренных пунктом 2.16. настоящего регламента.

3.13. Результатом выполнения административной процедуры является:

- 1) исполнение запроса;
- 2) направления запроса на исполнение в другие органы и организации по принадлежности с одновременным уведомлением заявителя;
- 3) подготовка и направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием отказа.

3.14. Результат процедуры фиксируется:

- 1) в журнале регистрации запросов;
- 2) в журнале исходящей корреспонденции.

3.15. Максимальный срок выполнения административных действий предусмотренных подпунктами 1-6 пункта 3.11. настоящего регламента составляет 5 рабочих дней со дня поступления документов специалисту, ответственному за анализ тематики запросов. Максимальный срок выполнения административных действий предусмотренных подпунктом 7 пункта 3.11. настоящего регламента составляет 28 календарных дней со дня регистрации запроса.

в) контрольная проверка документов, являющихся результатом предоставления услуги

3.16. Основанием для начала процедуры является предоставление на проверку и подпись подготовленных специалистами документов.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является директор Архива.

3.17. При исполнении процедуры директор Архива осуществляет проверку подготовленных документов и подписывает их в течение 1 рабочего дня с момента поступления документов. После подписания передает документы специалисту Стола справок, осуществляющему прием заявителей и регистрацию документов.

3.18. Результаты процедуры и дата исполнения запроса регистрируются в журнале регистрации запросов.

г) передача (направление) заявителю результатов предоставления услуги

3.19. Основанием для начала исполнения процедуры является регистрация результатов предоставления услуги в журнале регистрации запросов.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административной процедуры, является:

в случае направления результатов предоставления услуги почтой, в том числе электронной почтой – специалист исполнивший запрос;

в случае получения заявителем результатов предоставления услуги в Столе справок Архива – специалист Стола справок.

3.20. При исполнении процедуры специалист исполняет следующие действия:

1) выдает заявителю в Столе справок документы являющиеся результатом предоставления услуги под роспись, предварительно установив личность заявителя по паспорту;

2) запечатывает документы в конверт и направляет их заявителю по почте простым письмом.

3) по просьбе заявителя сканирует документы и направляет их на адрес электронной почты заявителя.

3.21. Результатом процедуры является выдача заявителю под роспись документов, являющихся результатом предоставления услуги или направление документов заявителю почтой.

3.22. Результат процедуры фиксируется:

1) в журнале регистрации запросов;

2) в журнале исходящей корреспонденции с отметкой о дате, времени и форме отправки письма.

3.23. Максимальный ожидания в очереди для получения результатов предоставления услуги не должен составлять более 15 минут. Максимальный срок процедуры выдачи результатов предоставления услуги не должен составлять более 10 минут.

3.24. Исправление ошибок и опечаток, допущенных в выданных заявителю документах осуществляется специалистами Архива, в течение 5 рабочих дней со дня обращения заявителя.

д) особенности выполнения административных процедур в МФЦ

3.25. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги организовывается в МФЦ на информационных стендах в местах ожидания заявителями своей очереди.

Информирование заявителей о ходе выполнения запроса осуществляется при личном обращении, по телефону или направлением сообщения на адрес электронной почты.

3.26. При обращении заявителя в МФЦ для подачи документов на получение услуги сотрудник МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

проверяет документы заявителя на предмет отсутствия оснований для отказа в приеме документов, а также степень полноты сведений запроса, необходимых для проведения поисковой работы;

проверяет документы, удостоверяющие личность и правомочность заявителя на получение запрашиваемой информации, в том числе полномочия действовать от имени третьего лица;

регистрирует запрос в журнале регистрации и учета запросов;

выдает заявителю расписку о приеме документов;

формирует пакет с документами и передает сотруднику МФЦ, ответственному за доставку документов.

3.27. Сотрудник МФЦ, ответственный за доставку документов, не позднее дня, следующего за днем их приема, осуществляет доставку и передачу сформированного пакета документов в Архив.

Возможна передача пакета документов из многофункционального центра в Архивный отдел в электронном виде по защищенным каналам связи.

Результатом выполнения процедуры является передача документов на исполнение в Архив.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня регистрации документов.

Для получения услуги, направления межведомственного запроса в органы государственной власти и местного самоуправления не требуется.

Подготовленные Архивом документы, являющиеся результатом предоставления услуги, передаются специалистом Архива, ответственным за подготовку и направление ответов заявителям сотруднику МФЦ, ответственному за доставку документов в течение 3 рабочих дней со дня их подготовки.

Сотрудник МФЦ, ответственный за доставку документов установленным порядком передает документы, являющиеся результатом предоставления услуги, сотруднику МФЦ ответственному за прием и выдачу документов для организации их выдачи заявителю.

3.28. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, в течение 1 рабочего дня информирует заявителя посредством SMS-сообщения, электронной почты, телефонного сообщения (способом, выбранным заявителем) о готовности документов и о возможности их получения в МФЦ.

3.29. При обращении заявителя специалист МФЦ на основании расписки о приеме документов выдаёт ему документы являющиеся результатом предоставления услуги.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

- а) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Архива требований настоящего регламента, иных нормативных правовых актов,

устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляется директором Архива.

б) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых (на основании планов работы) и внеплановых (по конкретному обращению заинтересованных лиц) проверок.

4.3. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц и специалистов Архива.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год. Порядок осуществления плановых проверок устанавливается директором Архива или его заместителем. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги, или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги. Проверки также могут проводиться по конкретному обращению заявителя.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. По окончании проведения проверки составляется акт, состоящий из констатирующей части, выводов и предложений, направленных на улучшение качества предоставления услуги.

в) ответственность должностных лиц Архива за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

4.5. Специалист Архива несет персональную ответственность за полноту и обоснованность действий, предусмотренных настоящим регламентом.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные должностные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

г) положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.6. Основными требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением услуги являются: независимость, тщательность и объективность.

Должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении услуги.

4.7. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление услуги путем получения информации по телефону, письменным обращениям, электронной почте и через портал государственных и муниципальных услуг, а также путём направления в Архив жалоб, сообщений и предложений по вопросам предоставления услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

а) информация для заявителя о его праве подать жалобу

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц и специалистов Архива при предоставлении услуги.

б) предмет жалобы

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ Архива, должностного лица Архива, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- 9) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.
- 10) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

5.3. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- 1) наименование органа, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица (при наличии информации), решение и действие (бездействие) которого 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) должностного лица;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется надлежаще оформленная доверенность на право действовать от имени заявителя.

в) органы государственной власти, организации, должностные лица,
которым может быть направлена жалоба

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Архив, в МФЦ либо в Администрацию МГО. Жалобы на решения и действия (бездействие) директора Архива, подаются в Администрации МГО.

5.6. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются директору МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в Администрацию МГО

г) порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) Архива, должностного лица Архива, директора Архива, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Архива, Администрации МГО, указанных в пункте 1.6 настоящего регламента, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

5.8. В Архиве жалобы принимаются в Столе справок по адресу: г. Миасс, ул. Романенко, 73, в понедельник и среду с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00; в пятницу – с 9.00 до 13.00. Телефон для справок (8-3513) 55-23-33; 55-05-44.

В МФЦ жалобы принимаются по адресу: г. Миасс, ул. Лихачева, 21, ежедневно с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 Телефон для справок (8-3513) 57-01-44.

В Администрации МГО прием жалоб производится:

1) от физических лиц - в отделе по работе с обращениями граждан по адресу: г. Миасс, пр. Автозаводцев, 55, кабинет № 13, в понедельник - четверг с 09:00 до 12:00 и с 14:00 до 16:00; в пятницу – с 9:00 до 12:00 и с 14:00 до 15:45. Телефон для справок (8-3513) 57-10-06.

2) от юридических лиц - в отделе организационной, контрольной работы по адресу: г. Миасс, пр. Автозаводцев, 55, кабинет № 1, в понедельник-четверг с 8:00 до 17:00; в пятницу – с 8:00 до 15:45. Обеденный перерыв с 13:00 до 13:45. Телефон для справок (8-3513) 57-28-31.

5.9. При подаче жалобы на личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

5.10. Руководитель организации, в которое поступила жалоба, другое должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб:

а) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием заявителя, подавшего жалобу;

б) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина;

в) направляют заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы;

г) уведомляют заявителя о направлении его жалобы на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.11. При рассмотрении жалобы должностное лицо или орган, уполномоченные на ее рассмотрение, запрашивают и учитывают мнение должностных лиц решения, действия (бездействие) которых обжалуются.

5.12. Должностные лица, решения, действия (бездействие) которых обжалуются, по запросу должностного лица или органа рассматривающих жалобу, обязаны в течение 5 дней с момента получения запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

д) сроки рассмотрения жалобы

5.13. Жалоба, поступившая в орган предоставляющий услугу, регистрируется в день ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации,

а в случае обжалования отказа должностного лица, органа предоставляющего услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

е) результат рассмотрения жалобы

5.14. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное рассматривать жалобы принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области, муниципальными актами Миасского городского округа, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Принятое решение оформляется в форме акта.

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

5.16. При удовлетворении жалобы должностное лицо, уполномоченное рассматривать жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата исполнения услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

ж) порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых Архивом или МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

5.19. Должностное лицо, уполномоченное рассматривать жалобы, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

5.21. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, **по электронной почте**.

з) порядок обжалования решения по жалобе

5.20. В случае несогласия с решением принятым по жалобе, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов, заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

и) право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.21. Заявитель имеет право запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

к) способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.22. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в том же порядке, что и информирование о порядке предоставления услуги.

Приложение 1
к административному регламенту
«Информационное обеспечение юридических и
физических лиц в соответствии с их обращениями
(запросами)»

ЗАПРОС (обращение)
в МБУ «Миасский окружной архив» о выдаче архивной информации (справки)
о трудовом стаже и(или) заработной плате

Вх. № _____ от _____ 201 __ г., Готовность к _____ 201 __ г.

Фамилия, имя, отчество и дата рождения Заявителя	
Фактический адрес проживания, контактные телефоны Заявителя	
Фамилия, имя, отчество и дата рождения лица, о котором запрашивается информация	
Фамилия лица, о котором запрашивается информация в запрашиваемый период (сведения о смене фамилии с указанием месяца и года)	

1. Прошу предоставить информацию О СТАЖЕ РАБОТЫ

Наименование организации, должность _____

№ цеха, отдела, подразделения, магазина и т.п. _____

За какие годы (период) запрашивается информация _____

2. Прошу предоставить информацию О ЗАРПЛАТЕ

Наименование организации, должность _____

№ цеха, отдела, подразделения, магазина и т.п. _____

За какие годы (период) запрашивается информация _____

3. Для заявителей-женщин: если в запрашиваемый период находились в декретном отпуске – указать дату рождения детей _____

Информация о персональных данных обрабатывается и хранится с соблюдением требований действующего законодательства. Заполняя данный запрос, Вы даете согласие на обработку и хранение указанных персональных данных с целью получения запрашиваемой услуги.

« _____ » _____ 201 __ г. Подпись заявителя _____

Результаты запроса получил(а) _____

дата,

подпись

Приложение 2
к административному регламенту
«Информационное обеспечение юридических и
физических лиц в соответствии с их обращениями
(запросами)»

ЗАПРОС (обращение)
в МБУ «Миасский окружной архив» о выдаче архивной информации (справки)
о награждении

Вх. № _____ от _____ 201 __ г., Готовность к _____ 201 __ г.

Фамилия, имя, отчество и дата рождения Заявителя	
Фактический адрес проживания, контактные телефоны Заявителя	
Фамилия, имя, отчество и дата рождения лица, о котором запрашивается информация	
Фамилия лица, о котором запрашивается информация, в период награждения	
Наименование органа власти принявшего решение о награждении	
Дата награждения и (или) номер решения органа принявшего решение о награждении	
Наименование награды (медали, звания и т.д.)	

1. Прошу предоставить информацию О НАГРАЖДЕНИИ

Наименование организации представившей к награде, ее подчиненность _____

Наименование или № структурного подразделения (цеха, отдела, подразделения, магазина и т.п.) _____

Занимаемая должность в период награждения _____

Дополнительная информация _____

Информация о персональных данных обрабатывается и хранится с соблюдением требований действующего законодательства. Заполняя данный запрос, Вы даете согласие на обработку и хранение указанных персональных данных с целью получения запрашиваемой услуги.

« ____ » _____ 201 __ г. Подпись заявителя _____

Результаты запроса получил(а) _____
дата, подпись

Приложение 3
к административному регламенту
«Информационное обеспечение юридических и
физических лиц в соответствии с их обращениями
(запросами)»

ЗАПРОС (обращение)
в МБУ «Миасский окружной архив» о выдаче архивной информации (справки)
по определенной теме (событию, факту, проблеме)

Вх. № _____ от _____ 201__ г., Готовность к _____ 201__ г.

Фамилия, имя, отчество и дата рождения Заявителя	
Фактический адрес проживания, контактные телефоны Заявителя	
Фамилия Заявителя в запрашиваемый период (сведения о смене фамилии с указанием месяца и года)	

1. Прошу предоставить копию (выписку, информацию) Постановления (решения, договора, акта, разрешения) о (изложить содержание документа) _____

№ _____, дата _____, адрес _____

2. Прошу предоставить копию (выписку, информацию) Постановления или Решения о выделении жилья № _____, дата _____, адрес жилого помещения

Указать в каком доме выделялось жилье (новостройка, старый фонд) и от какого предприятия

Указать год получения жилья _____

3. Прошу предоставить копию нотариального решения сельского Совета (указать наименование) о _____

№ _____ дата _____

Информация о персональных данных обрабатывается и хранится с соблюдением требований действующего законодательства. Заполняя данный запрос, Вы даете согласие на обработку и хранение указанных персональных данных с целью получения запрашиваемой услуги.

« _____ » _____ 201__ г. Подпись заявителя _____

Результаты запроса получил(а) _____
дата, _____ подпись