УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Озерского городского округа

от 16.07.2014 № 2223 с изменениями от 28.12.2015 № 3795, 12.04.2016 № 865, от 24.08.2017 № 2266, от 01.11.2017 № 2915, от 12.10.2018 № 2551, от 26.04.2019 № 993, 25.02.2020 № 412, от 19.03.2021 № 590

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов»

I. Общие положения

1. Настоящий административный регламент (далее - административный регламент) предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов» разработан в целях повышения качества информационного обеспечения ретроспективной документной информацией заявителей на основе архивных документов и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Муниципального казенного учреждения «Муниципальный архив Озерского городского округа» (далее - муниципальный архив), а также порядок взаимодействия муниципального архива с заявителями и должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги.

Организация информационного обеспечения заявителей включает в себя организацию исполнения поступающих в муниципальный архив тематических запросов - о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту, и социально-правовых запросов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций.

2. Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, организаций и общественных объединений, юридических и физических лиц (далее - заявители), имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном [законодательством](http://base.garant.ru/10164072/10/#block_185) Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

3. Информация об административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге размещается на информационных стендах, в раздаточных материалах, средствами телефонной связи, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

на официальном сайте органов местного самоуправления Озерского городского округа: www.ozerskadm.ru;

на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения Озерского городского округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»: [www.mfcozersk.ru](http://www.mfcozersk.ru);

на региональном портале государственных и муниципальных услуг;

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги: «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов».

5. Предоставление муниципальной услуги в Озерском городском округе осуществляет муниципальный архив.

Место нахождения муниципального архива и его почтовый адрес: 456783, Челябинская область, г. Озерск, ул. Свердлова, д. 50.

Страница муниципального архива на сайте органов местного самоуправления - http://www.ozerskadm.ru/about/unit/munarchive/.

 Адрес электронной почты муниципального архива: archiving@ozerskadm.ru.

 Справочные телефоны:

 организация исполнения запросов - (35130) 5-87-57.

 Факс - (35130) 2-81-06.

 График работы муниципального архива для предоставления муниципальной услуги:

 понедельник - четверг - с 8.30 час. до 17.00 час., перерыв с 13.00 час. до 13.48 час.;

 пятница - с 8.30 час. до 16.00 час., перерыв с 13.00 час. до 13.48 час.

В предоставлении муниципальной услуги (в части приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдачи результата предоставления муниципальной услуги) участвует МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - многофункциональный центр), при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и муниципальным архивом. Адрес многофункционального центра: 456780, Челябинская область, г. Озерск, пр-т Ленина, д. 62; телефон (35130) 2-01-10, сайт <http://mfcozersk.ru>; адрес электронной почты: 1okno@mfcozersk.ru.

6. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

архивная справка;

архивная копия;

архивная выписка;

информационное письмо;

тематический перечень архивных документов;

тематическая подборка копий архивных документов;

тематический обзор архивных документов;

ответ об отсутствии запрашиваемых сведений;

рекомендация о дальнейших путях поиска необходимой информации;

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

7. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги, связанной с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации, не должен превышать 30 дней со дня регистрации запроса. С разрешения руководства муниципального архива этот срок может быть при необходимости продлен, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

Срок предоставления муниципальной услуги, исполняющейся по научно-справочному аппарату муниципального архива, не должен превышать 15 дней со дня регистрации запроса.

Срок предоставления муниципальной услуги, связанной с предоставлением информации по определенной проблеме, теме, событию, факту (тематические запросы), в том числе необходимой для изучения жизни и деятельности конкретных лиц (биографические запросы), устанавливается муниципальным архивом по согласованию с заявителем.

Тематический запрос государственного органа или органа местного самоуправления, связанный с исполнением ими своих функций, рассматривается в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с ним сроки.

Срок предоставления муниципальной услуги, связанной с предоставлением информации, необходимой для установления родства, родственных связей двух или более лиц, истории семьи, рода (генеалогические запросы) устанавливается муниципальным архивом по согласованию с заявителем.

Срок подготовки ответа об отсутствии документов в муниципальном архиве вместе с рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации не должен превышать 5 дней со дня регистрации запроса.

При поступлении запроса, который не может быть исполнен без предоставления уточненных или дополнительных сведений, муниципальный архив в 5-дневный срок со дня регистрации запроса информирует об этом заявителя и предлагает уточнить и дополнить запрос.

При отсутствии у заявителя права на получение муниципальной услуги, мотивированный отказ (уведомление) готовится в 5-дневный срок со дня регистрации запроса.

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

2) Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

3) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

4) Закон Российской Федерации от 21.07.1993 № 5485 «О государственной тайне»;

5) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;

6) Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

7) Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) Указ Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

9) Указ Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;

10) Закон Челябинской области от 22.09.2005 № 405-ЗО «Об архивном деле в Челябинской области»;

11) приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

12) приказ Федерального архивного агентства от 09.01.2017 № 1 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным архивным агентством государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов;

13) постановление Правительства Челябинской области от 20.03.2013 № 120-П «Об Административном регламенте предоставления государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территории Челябинской области, и других архивных документов»;

14) Устав Озерского городского округа Челябинской области;

15) решение Собрания депутатов Озерского городского округа от 28.11.2012 № 199 «О Положении о формировании и содержании муниципального архива Озерского городского округа Челябинской области»;

16) Устав Муниципального казенного учреждения «Муниципальный архив Озерского городского округа», утвержденный постановлением администрации Озерского городского округа от 27.12.2011 № 3841.

9. Документы, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в муниципальный 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);

почтовый и/или электронный адрес заявителя;

интересующие заявителя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;

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

личная подпись гражданина или подпись должностного лица;

дата отправления;

2) документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации (для истребования сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах).

В зависимости от содержания запроса указываются иные сведения, необходимые для его исполнения. К запросу могут быть приложены копии трудовой книжки, других документов, связанных с темой запроса.

Для удобства заявителей в муниципальном архиве разработаны формы запросов, размещенные на странице муниципального архива на сайте органов местного самоуправления Озерского городского округа (приложения №№ 1, 2, 3).

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

11. В случае, если запрашиваемая информация содержит государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, доступ к архивным документам осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. Специалист муниципального архива, многофункционального центра не вправе требовать от [заявителя](file:///C%3A%5CUsers%5CU8%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B8%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20204-%D0%A4%D0%97%20%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC.%20%D0%B2%20210-%D0%A4%D0%97%20%D1%81%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8F%D0%B1%D1%80%D1%8C%202018.docx#sub_2003):

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

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](file:///C%3A%5CUsers%5CU8%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B8%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20204-%D0%A4%D0%97%20%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC.%20%D0%B2%20210-%D0%A4%D0%97%20%D1%81%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8F%D0%B1%D1%80%D1%8C%202018.docx#sub_706) статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ перечень документов.  Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в муниципальный архив или многофункциональный центр по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](file:///C%3A%5CUsers%5CU8%5CAppData%5CLocal%5CTemp%5C%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B8%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20204-%D0%A4%D0%97%20%20%D0%B8%D0%B7%D0%BC.%20%D0%B2%20210-%D0%A4%D0%97%20%D1%81%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8F%D0%B1%D1%80%D1%8C%202018.docx#sub_91) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица муниципального архива, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

13. Документы, указанные в пункте 9 административного регламента, заявитель представляет в муниципальный архив, предоставляющий муниципальную услугу:

1) посредством личного обращения;

2) по почте;

3) по факсу;

4) по электронной почте.

Документы, указанные в [пункте 9](#sub_1016) административного регламента, могут быть также представлены заявителем через многофункциональный центр.

14. Основания для отказа в приеме документов и для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

15. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) если запрос не содержит наименования юридического лица (для гражданина - фамилии, имени и отчества (последнее - при наличии)), почтового и/или электронного адреса заявителя;

2) если в запросе отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

 3) если запрос 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 и 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 представлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну или иную конфиденциальную информацию;

5) если в запросе обжалуется судебное решение;

6) если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

8) отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

16. Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления данной услуги, не предусмотрено.

17. Предоставление муниципальной услуги по социально-правовым запросам осуществляется на безвозмездной основе.

Предоставление муниципальной услуги по тематическим и генеалогическим запросам осуществляется в порядке оказания платных услуг.

Исполнение тематического запроса государственного органа или органа местного самоуправления, связанного с исполнением ими своих функций, осуществляется на безвозмездной основе.

18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

19. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется безвозмездно.

20. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) при личном обращении заявителя;

2) по телефону;

3) по письменному обращению, в том числе по электронной почте;

4) посредством информационных материалов, размещенных на фасаде здания, на информационных стендах, на персональной странице муниципального архива на сайте органов местного самоуправления http://[www.ozerskadm.ru](http://www.ozerskadm.ru), в средствах массовой информации.

5) в многофункциональном центре - на информационных стендах, в раздаточных материалах, при личном консультировании, в центре телефонного обслуживания, в информационных киосках (терминалах), на сайте многофункционального центра <http://mfcozersk.ru>.

21. Требования к местам предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов.

Муниципальная услуга предоставляется в помещениях муниципального архива и многофункционального центра.

В помещении муниципального архива:

1) места предоставления муниципальной услуги оборудуются автоматической пожарной сигнализацией, системой оповещения людей о пожаре и средствами пожаротушения;

1-1) вход в здание муниципального архива должен быть оборудован пандусом для обеспечения возможности реализации прав инвалидов на получение муниципальной услуги. В здании муниципального архива создаются условия для прохода инвалидов. Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях»;

2) в фойе муниципального архива должны быть размещены информационные стенды, оборудованы места для ожидания, доступные места общего пользования (туалеты) и хранения верхней одежды посетителей.

На информационных стендах размещается следующая информация:

наименование муниципального архива; место нахождения и юридический адрес; адрес персональной страницы муниципального архива на сайте органов местного самоуправления администрации Озерского городского округа, телефонные номера и адрес электронной почты;

текст настоящего административного регламента;

блок-схемы, наглядно отображающие последовательность прохождения всех административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления запросов о предоставлении муниципальной услуги и требования к ним;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

график приема заявителей;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования решения, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

3) зал для ожидания приема и заполнения необходимых документов оборудуется столами, стульями не менее чем на 6 мест, письменными принадлежностями. В зале ожидания должно быть естественное или искусственное освещение;

4) прием и консультирование заявителей осуществляется в кабинете приема. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

5) каждое рабочее место специалистов в служебных кабинетах, осуществляющих прием посетителей, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, телефонной связью;

6) время приема запроса от заявителя, в том числе оценки полноты, достаточности сведений, указанных в запросе (заявлении), не должно превышать 15 минут. Время приема заявителя для выдачи запроса и консультации по интересующим вопросам не может превышать 15 минут.

Требования к помещениям многофункционального центра установлены Правилами организации и деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и многофункциональных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

22. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

1) соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

2) своевременное полное информирование о муниципальной услуге посредством способов, предусмотренных пунктом 20 настоящего административного регламента;

3) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами муниципального архива, предоставляющими муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги и продолжительность таких взаимодействий;

4) количество поступивших жалоб о ненадлежащем качестве предоставления муниципальной услуги;

5) количество выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

6) возможность получения муниципальной услуги с участием многофункционального центра.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится руководством муниципального архива один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются на персональной странице муниципального архива в сети Интернет, а также используются при принятии решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

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

24. Требования к форме и характеру взаимодействия специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, с заявителем:

при ответе на телефонные звонки или при личном обращении заявителя специалист представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться заявителю, выслушивает и уточняет суть вопроса, даёт ответ на заданный заявителем вопрос;

в конце консультирования (по телефону или лично) специалист, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

письменный ответ на обращение, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем муниципального архива.

25. Специалисты муниципального архива осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

1) о местонахождении и графике приема посетителей муниципального архива, о местонахождении организаций, в которые следует обратиться заявителю за получением документов, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги; о местонахождении многофункционального центра;

2) о справочных номерах телефонов муниципального архива, многофункционального центра;

3) об адресе персональной страницы муниципального архива на сайте органов местного самоуправления Озерского городского округа, адресах электронной почты муниципального архива, многофункционального центра;

4) о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставлении муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;

5) о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в пункте 9 административного регламента;

6) о составе архивных документов, переданных на хранение в муниципальный архив, наличии научно-справочного аппарата к архивным документам.

26. Основными требованиями к консультации являются:

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

своевременность;

четкость в изложении информации;

наглядность форм подачи информации;

удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их выполнения

Состав административных процедур

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

регистрация запроса;

анализ тематики запроса, передача его на исполнение;

поиск архивных документов, необходимых для исполнения запроса; подготовка ответов заявителям, архивной справки, архивной копии, архивной выписки, тематической подборки копий архивных документов, тематического перечня архивных документов, тематического обзора архивных документов;

направление ответов на запросы заявителям.

Блок-схемы предоставления муниципальной услуги приведены в приложениях №№ 4, 5 к административному регламенту.

Регистрация запроса

28. Регистрация запроса заявителя является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

Специалист, ведущий прием заявителей (далее - специалист, ведущий прием), осуществляет регистрацию запроса с использованием программы «АСКИД», баз данных «Регистрация обращений граждан», «Регистрация запросов организаций» программного комплекса «Архив».

При поступлении запроса по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, ему направляется уведомление о приеме запроса к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятый к рассмотрению запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

После регистрации запросы докладываются руководству муниципального архива и передаются специалистам, ответственным за их исполнение.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация запроса в программе «АСКИД», базах данных «Регистрация обращений граждан», «Регистрация запросов организаций» программного комплекса «Архив», присвоение ему регистрационного номера.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 дня со дня поступления запроса.

Анализ тематики запроса, передача его для исполнения

29. Специалист муниципального архива, ведущий прием, осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения и составе документов, необходимых для исполнения запросов.

В ходе анализа запроса определяется:

правомочность получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, и сведений конфиденциального характера;

степень полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для проведения поисковой работы;

местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя;

адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос заявителя.

В случае отсутствия в запросе заявителя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации в архиве, нечетко, неправильно сформулированного запроса специалист муниципального архива, осуществляющий анализ тематики запросов заявителей, письменно запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

Результатом выполнения административной процедуры является:

1) принятие специалистом, ответственным за анализ тематики запроса, решения о подготовке ответа заявителю и передача запроса для исполнения специалистам, ответственным за исполнение запросов;

2) подготовка и направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, предусмотренных в пункте 15 административного регламента;

3) принятие специалистом, ответственным за анализ тематики запросов, решения о необходимости направления запроса для исполнения в другие органы и организации при наличии у них архивных документов, необходимых для исполнения запроса, по принадлежности и подготовке уведомления заявителю о направлении запроса по принадлежности или заявителю дается рекомендация о дальнейших путях поиска необходимой информации.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 15 административного регламента, специалист, ответственный за анализ тематики запросов заявителей, готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в котором указывает основания для отказа, и направляет его заявителю по почте или в форме электронного документа. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги составляется в письменной форме, подписывается руководителем муниципального архива.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 календарных дней со дня регистрации запроса.

Подбор архивных документов, необходимых для исполнения запроса; подготовка архивной справки, архивной копии, архивной выписки, тематической подборки копий архивных документов, тематического перечня архивных документов, тематического обзора архивных документов

30. Основанием для начала процедуры является принятие специалистом, ведущим прием, решения о передаче запроса специалисту, ответственному за исполнение запросов.

В ходе подбора архивных документов специалист, ответственный за исполнение запросов:

получает выкопировку из программного комплекса «Архив» с указанием архивных шифров дел, необходимых для исполнения запроса;

передает выкопировку с указанием архивных шифров дел в архивохранилище;

в соответствии с указанными архивными шифрами получает из архивохранилища необходимые для исполнения запросов дела и готовит архивную справку, архивную копию, архивную выписку, тематическую подборку копий архивных документов, тематический перечень архивных документов, тематический обзор архивных документов;

по окончании подготовки ответа на запрос сдает все полученные дела в архивохранилище.

Результатом выполнения административной процедуры является оформление архивной справки, архивной копии, архивной выписки, тематической подборки копий архивных документов, тематического перечня архивных документов, тематического обзора архивных документов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 17 дней со дня передачи запроса специалисту, ответственному за исполнение запросов.

Направление ответов заявителям

31. Основанием для начала административной процедуры является оформление ответа на запрос заявителя.

Ответы на запросы, в том числе архивная справка, архивная выписка, архивная копия, выдаются на руки заявителю или высылаются по почте простыми письмами.

Архивная справка, архивная выписка, архивная копия в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в муниципальный архив выдаются ему под расписку при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Заявитель при этом расписывается на обороте заявления, указывая дату получения.

Результатом административной процедуры является роспись заявителя или его доверенного лица на запросе (заявлении) с указанием даты получения или отметка об отправке письма в реестре писем.

В зависимости от результата предоставления услуги ответ на запрос, поступивший в муниципальный архив в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в запросе. При этом архивные справки, архивные копии, архивные выписки могут направляться в электронном виде только с использованием средств криптографической защиты информации.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая документированная информация или дан мотивированный ответ об ее отсутствии.

Особенности организации работы по приему документов в многофункциональном центре

32. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется сотрудниками многофункционального центра с последующей их передачей специалисту муниципального архива, ответственному за регистрацию запросов.

Сотрудник многофункционального центра, ответственный за организацию работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при обращении заявителя принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя (при обращении представителя заявителя);

проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством Российской Федерации требованиям, удостоверяясь, что:

тексты документов написаны разборчиво;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

осуществляет экспертизу документов, представленных заявителем для получения муниципальной услуги, в том числе сопоставляет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения муниципальной услуги, указанных в пункте 9 настоящего регламента.

Сотрудник многофункционального центра, ответственный за организацию работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принимает от заявителя документы, указанные в пункте 9 настоящего регламента, и выдает заявителю расписку о приеме документов.

Ответственный сотрудник многофункционального центра не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их приема в многофункциональном центре, осуществляет доставку сформированного пакета документов в муниципальный архив. Специалист муниципального архива, ведущий прием получателей муниципальной услуги, осуществляет регистрацию запроса с использованием программы «АСКИД», баз данных «Регистрация обращений граждан», «Регистрация обращений организаций» программного комплекса «Архив», фиксирует дату приема и количество принятых пакетов документов с указанием фамилии сотрудника многофункционального центра, сдавшего документы, и специалиста муниципального архива, ответственного за прием получателей муниципальной услуги, принявшего документы.

32.1. Многофункциональный центр при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более муниципальных услуг (далее - комплексный запрос) в соответствии со статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В этом случае многофункциональный центр для обеспечения получения заявителем муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником многофункционального центра и скрепленные печатью многофункционального центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, с приложением заверенной многофункциональным центром копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление многофункциональным центром от его имени действий, необходимых для их предоставления.

При приеме комплексного запроса у заявителя работники многофункционального центра обязаны проинформировать его обо всех муниципальных услугах, услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, получение которых необходимо для получения муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе.

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в многофункциональный центр сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, за исключением документов, на которые распространяется требование [пункта 2 части 1 статьи 7](http://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/72) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также сведений, документов и (или) информации, которые у заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе муниципальных услуг. Сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, и получаемые в организациях, указанных в [части 2 статьи 1](http://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/102) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, заявитель подает в многофункциональный центр одновременно с комплексным запросом самостоятельно.

Примерная форма комплексного запроса, а также порядок хранения многофункциональным центром комплексного запроса определяется уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Направление многофункциональным центром заявлений, а также указанных в [абзаце 4 пункта 32.1](http://internet.garant.ru/#/document/19832599/entry/1080) документов в органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса.

В случае, если для получения муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, требуются сведения, документы и (или) информация, которые могут быть получены многофункциональным центром только по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, направление заявлений и документов в соответствующие органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональным центром таких сведений, документов и (или) информации. В указанном случае течение предусмотренных законодательством сроков предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, начинается не ранее дня получения заявлений и необходимых сведений, документов и (или) информации соответствующим органом, предоставляющим муниципальные услуги.

Получение многофункциональным центром отказа в предоставлении муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос, не является основанием для прекращения получения иных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если услуга, в предоставлении которой отказано, необходима для предоставления иных муниципальных услуг, включенных в комплексный запрос.

Предоставление заявителю результата предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре

33. Подготовленные муниципальным архивом документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, передаются ответственному специалисту многофункционального центра в течение 3 рабочих дней со дня их подготовки специалистом муниципального архива, ответственным за подготовку и направление ответов заявителю.

34. Специалист многофункционального центра, ответственный за выдачу документов заявителю, в течение 1 рабочего дня информирует заявителя посредством электронной почты, телефонного сообщения (способом, выбранным заявителем) о готовности документов и о возможности их получения в многофункциональном центре, выдаёт заявителю результат предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя.

34.1. Многофункциональный центр обязан выдать заявителю все документы, полученные по результатам предоставления всех муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, полученных многофункциональным центром в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе муниципальных услуг. Многофункциональный центр обязан проинформировать заявителя о готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, а также обеспечить возможность выдачи указанного комплекта документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в многофункциональный центр последнего из таких документов.

Заявитель имеет право обратиться в многофункциональный центр в целях получения информации о ходе предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе. Указанная информация предоставляется многофункциональным центром:

1) в ходе личного приема заявителя;

2) по телефону;

3) по электронной почте.

В случае обращения заявителя в многофункциональный центр с запросом о ходе предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, или о готовности документов, являющихся результатом предоставления конкретной муниципальной услуги, указанной в комплексном запросе, посредством электронной почты, многофункциональный центр обязан направить ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения многофункциональный центр указанного запроса.

В случае поступления в многофункциональный центр документов, являющихся результатом предоставления интересующей заявителя конкретной муниципальной услуги, многофункциональный центр обязан обеспечить возможность выдачи таких документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в многофункциональный центр.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

35. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами муниципального архива положений административного регламента, а также принятием решений специалистами осуществляет руководитель муниципального архива; начальник многофункционального центра осуществляет контроль за исполнением административного регламента специалистами многофункционального центра.

36. Специалисты муниципального архива, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

неправомерный отказ в приеме или исполнении запросов;

действие или бездействие, ведущее к нарушению прав и законных интересов заявителя;

нарушение срока и порядка регистрации запросов, их рассмотрения;

принятие заведомо необоснованного решения;

предоставление недостоверной информации;

сохранность находящихся у них на регистрации и рассмотрении запросов и документов, связанных с их исполнением.

Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

37. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется администрацией Озерского городского округа Челябинской области и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

Проверки могут быть:

1) плановыми (в соответствии с планами работы администрации округа);

2) внеплановыми (по конкретному обращению граждан).

Результаты проведенных проверок оформляются в течение 5 дней со дня проведенной проверки документально для принятия соответствующих мер.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельной административной процедуры.

По результатам проведенной проверки в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

38. Контроль за предоставлением услуги может осуществляться заявителем путем получения устной или письменной информации о выполнении административных процедур, также заявитель вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципального архива, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, руководителя, специалистов муниципального архива, руководителя, специалистов многофункционального центра

39. В досудебном (внесудебном) порядке заявители могут обжаловать действия (бездействие) муниципального архива, многофункционального центра, а также руководителя, специалистов муниципального архива, руководителя, специалистов многофункционального центра и принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги.

40. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

1) специалистом муниципального архива по адресу: 456783, Челябинская область, город Озерск, ул. Свердлова, д. 50, каб. 112, рабочее время: понедельник, вторник, среда, четверг с 08.30 час. до 17.30 час., пятница с 08.30 час. до 16.30 час., обеденный перерыв с 13.00 час. до 13.48 час., адрес электронной почты: archiving@ozerskadm.ru. Телефон: 8 (35130) 5-87-57. Тел./факс: 2-81-06;

специалистами многофункционального центра по адресу: 456780, Челябинская область, город Озерск, пр. Ленина, д.62, телефон: 8 (35130) 2-01-10, адрес электронной посты: 1okno@mfcozersk.ru;

2) в раздаточных материалах, на информационных стендах, размещенных в зданиях муниципального архива, многофункционального центра;

3) на официальном сайте органов местного самоуправления Озерского городского округа www.ozerskadm.ru, на официальном сайте многофункционального центра www.mfcozersk.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

41. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) муниципального архива, многофункционального центра, а также руководителя, специалистов муниципального архива, руководителя, специалистов многофункционального центра и решения, принятые ими в ходе выполнения настоящего административного регламента, с совершением (принятием) которых не согласен заявитель.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, специалиста многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными нормативными правовыми актами, настоящим административным регламентом, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами, настоящим административным регламентом. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, специалиста многофункционального центра возможно в случае, что если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами, настоящим административным регламентом, локальным правовым актом муниципального архива о предоставлении платных услуг;

7) отказ муниципального архива, специалиста муниципального архива, многофункционального центра, специалиста многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, специалиста многофункционального центра возможно в случае, что если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми Челябинской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, специалиста многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия(бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, специалиста многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

43. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления, официального сайта многофункционального центра, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. При поступлении жалобы в многофункциональный центр работник многофункционального центра обеспечивает ее передачу в администрацию Озерского городского округа либо в муниципальный архив в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления, официального сайта многофункционального центра, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления, официального сайта многофункционального центра, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалобы на решения и действия (бездействие) специалистов муниципального архива подаются на имя руководителя муниципального архива.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя муниципального архива подаются на имя главы Озерского городского округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) специалистов многофункционального центра подаются на имя руководителя многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются на имя главы Озерского городского округа.

Жалобы на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

Решения, принятые главой Озерского городского округа, и (или) его действия (бездействие) обжалуются в служебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

44. Жалоба должна содержать:

1) наименование муниципального архива, руководителя, специалистов муниципального архива, многофункционального центра, руководителя, специалистов многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, 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) муниципального архива, руководителя, специалистов муниципального архива, многофункционального центра, руководителя, специалистов многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципального архива, руководителя и (или) о специалистов муниципального архива, многофункционального центра, руководителя и (или) специалистов многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В случае если документы, указанные в настоящем подпункте, находятся в распоряжении муниципального архива, заявитель имеет право на получение таких документов и (или) информации, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 5 дней.

45. Жалоба подлежит рассмотрению соответствующим должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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 регистрации жалобы.

Указанный срок рассмотрения жалоб может быть сокращен в случаях, установленных Правительством Российской Федерации.

46. По результатам рассмотрения жалобы должностные лица, указанные в пункте 43 настоящего административного регламента, принимают одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных специалистами 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 Челябинской области, муниципальными нормативными правовыми актами, локальным правовым актом муниципального архива о предоставлении платных услуг, а также в иных формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

47. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 46 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется ответ по результатам рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 (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 муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

48. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 47 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых администрацией Озерского городского округа, муниципальным архивом, многофункциональным центром, организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 47 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

49. Решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

50. 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 соответствующие материалы в органы прокуратуры.

51. Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/0) от 02.05.2006  № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» |

ЗАПРОС

для оформления архивной справки по документам Муниципального казенного учреждения «Муниципальный архив Озерского городского округа»

Информация о персональных данных хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных. Заполняя данную анкету, Вы даете согласие на обработку персональных данных.

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество лица, запрашивающего архивную справку, данные паспорта[[1]](#footnote-1), доверенность |  |
| Фамилия, имя, отчество, дата рождения лица, о котором запрашивается архивная справка (указать все случаи изменения фамилии, имени, отчества) |  |
| О чем запрашивается архивная справка:о подтверждении трудового стажа,о заработной плате |  |
| Точное название места работы и должности в то время |  |
| Запрашиваемый период (годы работы) |  |
| Для какой цели запрашивается архивная справка  |  |
| Выслать по почте или передать при личном посещении |  |
| Адрес, по которому направить справку, телефон (домашний, рабочий, сотовый) |  |
| Дополнительные сведения  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Дата) (Подпись заявителя)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» |

ЗАПРОС

для оформления архивной копии (архивной выписки) по документам Муниципального казенного учреждения «Муниципальный архив Озерского городского округа»

Информация о персональных данных хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных. Заполняя данную анкету, Вы даете согласие на обработку персональных данных.

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество лица, запрашивающего архивную копию (архивную выписку), данные паспорта[[2]](#footnote-2), доверенность |  |
| Фамилия, имя, отчество, дата рождения лица, о котором запрашивается архивная копия (архивная выписка) (указать случаи изменения фамилии, имени, отчества) |  |
| Вид документа, принявший его орган (организация), дата, номер документа |  |
| О чем документ |  |
| Выслать по почте или передать при личном посещении |  |
| Адрес, по которому направить архивную копию (архивную выписку), телефон (домашний, рабочий, сотовый) |  |
| Дополнительные сведения  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Дата) (Подпись заявителя)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» |

ЗАПРОС

на подтверждение периодов (факта) прохождения военной службы для оформления архивной справки по документам Муниципального казенного учреждения «Муниципальный архив Озерского городского округа»

Информация о персональных данных хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных. Заполняя данную анкету, Вы даете согласие на обработку персональных данных.

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество лица, запрашивающего архивную справку, данные паспорта, доверенность |  |
| Фамилия, имя, отчество, дата рождения лица, о котором запрашивается архивная справка (указать все случаи изменения фамилии, имени, отчества) |  |
| Когда, каким военкоматом призван, куда направлен |  |
| Воинское звание, занимаемая должность в запрашиваемый период  |  |
| Какие сведения необходимо подтвердить |  |
| Род войск, номер, полное наименование, подчиненность и место дислокации воинской части |  |
| Период службы (месяц, год прибытия и убытия, откуда прибыл, куда убыл) |  |
| Выслать по почте или передать при личном посещении |  |
| Адрес, по которому направить справку, телефон (домашний, рабочий, сотовый) |  |
| Дополнительные сведения  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Дата) (Подпись заявителя)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» |

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Регистрация запроса заявителя

Анализ тематики запроса, передача для исполнения

Подготовка уведомления заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, предусмотренных в пункте 15 настоящего административного регламента

Подбор архивных документов, необходимых для исполнения запроса

Подготовка ответа заявителю, в том числе архивных справок, архивных выписок, архивных копий

Направление запроса для исполнения в другие органы и организации при наличии у них архивных документов, необходимых для исполнения запросов, по принадлежности, подготовка уведомления заявителю о направлении запроса

Архивные справки, архивные копии, архивные выписки, уведомления, информационные письма, тематические перечни архивных документов, тематические подборки копий архивных документов, тематические обзоры архивных документов, ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации направляются (выдаются) заявителю

Предоставление документов заявителем в муниципальный архив

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» |

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

с участием многофункционального центра

Регистрация запроса в муниципальном архиве

Анализ тематики запроса, передача для исполнения

Подготовка уведомления заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований, предусмотренных в пункте 15 настоящего административного регламента

Подбор архивных документов, необходимых для исполнения запроса

Подготовка ответа заявителю, в том числе архивных справок, архивных выписок, архивных копий

Направление запроса для исполнения в другие органы и организации при наличии у них архивных документов, необходимых для исполнения запросов, по принадлежности, подготовка уведомления заявителю о направлении запроса

Подготовленные муниципальным архивом архивные справки, архивные копии, архивные выписки, уведомления, информационные письма, тематические перечни архивных документов, тематические подборки копий архивных документов, тематические обзоры архивных документов, ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации передаются ответственному специалисту многофункционального центра

Направление запроса для исполнения в муниципальный архив

Предоставление документов заявителем в многофункциональный центр

Прием запроса в многофункциональном центре

Выдача специалистами многофункционального центра заявителю подготовленных муниципальным архивом документов

1. Данные паспорта указываются в случае, если запрашивается информация, содержащая сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу для его безопасности (п.3 ст.25 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации). [↑](#footnote-ref-1)
2. Данные паспорта указываются в случае, если запрашивается информация, содержащая сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения, создающие угрозу для его безопасности (п.3 ст.25 Федерального закона от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации). [↑](#footnote-ref-2)