



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОСНОВОБОРСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 июня 2016

№ 811

Об утверждении административного регламента по предоставлению городским архивом муниципальной услуги по организации информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов архивного фонда Российской Федерации

В соответствии со статьей 15 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», части 1 статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов, в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»), руководствуясь ст. ст. 26, 38 Устава города Сосновоборска,

ПОСТАНОВЛЯЮ

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов архивного фонда Российской Федерации» согласно приложению.

2. Постановление администрации города от 26.07.2012 № 1180 считать утратившим силу.

Глава города

С.А. Пономарев

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГРАЖДАН, ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ,
ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ОРГАНИЗАЦИЙ И
ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ НА ОСНОВЕ ДОКУМЕНТОВ
АРХИВНОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления городским архивом Управления делами и кадрами администрации города Сосновоборска муниципальной услуги по организации информационного обеспечения граждан, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации (далее соответственно - Административный регламент, Архив, муниципальная услуга), устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

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

**1.3. Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

1.3.1. Место нахождения Архива и почтовый адрес: 662500, Красноярский край, г. Сосновоборск, ул. Солнечная, 2.

График работы Архива: с 8:45 до 13:00, с 14:00 до 18:00 понедельник – четверг; с 8:45 до 16:45 пятница; суббота и воскресенье – выходные дни.

Справочные телефоны:

приемная Администрации: 8 (39131) 2-28-00,

факс Администрации: 8 (39131) 2-28-00;

городской Архив: 8 (39131) 2-36-72.

Адрес официального сайта Администрации: www.sosnovoborsk-city.ru

Электронный адрес Администрации: sosn_admin@bk.ru

Электронный адрес Архива: arhiv-sosn@bk.ru

1.3.2. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах муниципального Архива размещены на сайте Администрации: www.sosnovoborsk-city.ru. Адреса архивов Красноярского края размещены на официальном сайте архивного Агентства Красноярского края. "Архивы Красноярского края" www.красноярские-архивы.рф (официальный сайт Агентства).

1.3.3. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах государственного бюджетного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ) размещена на официальном сайте МФЦ в сети Интернет: www.24mfc.ru, а также предоставляется по телефонам: 8 (391) 227-75-09; 212-19-46.

Адрес подразделения МФЦ в г. Сосновоборске:

662500, г. Сосновоборск, проспект Мира, д.3, тел 8(39131) 2-01-04.

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

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

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

посредством размещения на информационных стендах Архива и МФЦ, официальном сайте Администрации города Сосновоборска, краевом портале государственных и муниципальных услуг, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг).

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

сведения о местонахождении, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты Архива, муниципальных архивов Красноярского края, сведения об официальном сайте Агентства;

график приема пользователей;

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

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

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

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

текст Административного регламента с приложениями;

фамилии, имена, отчества и должности муниципальных гражданских служащих Архива, предоставляющих муниципальную услугу;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Архива, муниципальных гражданских служащих Архива при предоставлении муниципальной услуги;

информация о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. Устное информирование пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги, касающимся факта поступления запроса пользователя, его входящих регистрационных реквизитов, осуществляют муниципальный гражданский служащий Архива.

1.3.6.1. Муниципальный гражданский служащий архива, осуществляющий индивидуальное устное информирование по телефону, выполняет следующие действия:

называет наименование Архива;

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

предлагает представиться позвонившему пользователю;

выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

дает ответ по существу вопроса, если пользователь против этого не возражает;

сообщает пользователю телефонный номер, по которому он может получить необходимую информацию.

1.3.6.2. Муниципальный гражданский служащий Архива в случае предоставления информации о порядке получения муниципальной услуги пользователю выполняет следующие действия:

представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;
выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
дает ответ по существу вопроса, если пользователь против этого не возражает.

1.3.6.3. При информировании о предоставлении муниципальной услуги муниципальный гражданский служащий Архива обязан относиться к обратившимся пользователям корректно и внимательно, не унижать их честь и достоинство.

1.3.7. Письменное информирование пользователей осуществляется путем направления ответов в письменном виде посредством почтовой связи, а также по электронной почте, факсом, если заявитель указал в письменном запросе о предоставлении информации возможность такого способа доставки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации запроса о предоставлении информации.

1.3.8. Информация, указанная в настоящем подразделе, размещается: на бумажных носителях - на информационном стенде Архива, расположенном в месте ожидания и приема пользователей.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование исполнительного органа муниципальной власти Красноярского края, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет городской Архив Управления делами и кадрами администрации г. Сосновоборска.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги Архив не вправе требовать от пользователя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

2.2.3. Муниципальная услуга предоставляется через МФЦ.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) направление (выдача) пользователю архивной справки;
- 2) направление (выдача) пользователю архивной выписки;
- 3) направление (выдача) пользователю архивной копии;
- 4) направление (выдача) пользователю справки об утрате архивного документа;
- 5) направление пользователю уведомления о направлении запроса пользователя на исполнение по принадлежности в КГКУ "ГАКК", муниципальный архив Красноярского края (далее - архивы края), иной орган и (или) организацию;
- 6) направление пользователю информационного письма;
- 7) направление пользователю письма об отсутствии запрашиваемых сведений;
- 8) направление пользователю письма с рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- 9) направление пользователю письма об уточнении или дополнении запроса пользователя необходимыми для его исполнения сведениями;
- 10) направление пользователю письма с мотивированным отказом в получении запрашиваемых сведений;
- 11) списание запроса о предоставлении муниципальной услуги (далее - запрос пользователя) в "дело".

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги,

срок направления (выдачи) документов, являющихся
результатом предоставления муниципальной услуги

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

2.4.2. Направление пользователю писем, предусмотренных подпунктами 6 - 10 пункта 2.3.1 настоящего Административного регламента, осуществляется в течение 7 дней со дня регистрации запроса пользователя.

2.4.3. Запрос пользователя по документам, находящимся на хранении в Архиве, исполняется в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
отношения, возникающие в связи с предоставлением
муниципальной услуги

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

Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, N 4);

Законом Российской Федерации от 21.07.1993 N 5485-1 "О государственной тайне" (Собрание законодательства Российской Федерации, 13.10.1997, N 41, ст. ст. 8220 - 8235);

Федеральным законом от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 25.10.2004, N 43, ст. 4169);

Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, N 31 (ч. I), ст. 3448);

Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 16.02.2009, N 7, ст. 776);

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный N 9059) (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, N 20, 14.05.2007);

Законом Красноярского края от 16.11.2005 N 16-4022 "О полномочиях органов государственной власти Красноярского края в области архивного дела" (Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края, N 43, 12.12.2005);

Законом Красноярского края от 21.12.2010 N 11-5564 "О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями в области архивного дела" (Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края, N 68 (439), 29.12.2010);

Законом Красноярского края от 25.11.2010 N 11-5331 "О порядке обеспечения доступа граждан к информации о деятельности органов государственной власти Красноярского края, иных государственных органов Красноярского края" (Ведомости высших органов государственной власти Красноярского края, N 62 (433), 10.12.2010);

Уставом города Сосновоборска Красноярского края.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению пользователем, способы их получения пользователем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги пользователь представляет в Архив запрос пользователя в письменной форме или в форме электронного документа.

Запрос пользователя может быть представлен пользователем лично в Архив или в МФЦ, либо направлен по почте, электронной почте, через официальный сайт Архивного Агентства Красноярского края, краевой портал государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных и муниципальных услуг.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося пользователем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги пользователь дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего абзаца не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

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

1) наименование Архива и (или) фамилия, имя, отчество муниципального гражданского служащего Архива либо должность муниципального гражданского служащего Архива, являющегося получателем запроса пользователя;

2) наименование юридического лица (для физического лица - фамилия, имя и отчество (при наличии));

3) почтовый и (или) электронный адрес пользователя;

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

5) личная подпись пользователя.

Текст письменного запроса пользователя должен поддаваться прочтению.

К запросу пользователя могут быть приложены копии (ксерокопии) трудовой книжки, других документов, связанных с темой запроса пользователя. Указанные документы могут быть представлены в электронной форме, в том числе через краевой портал государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных и муниципальных услуг.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных

органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения пользователем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Представление пользователем документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не требуется.

2.7.2. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от пользователя:

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, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Красноярского края и организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

2.8.1. Оснований для отказа в приеме документов пользователей, необходимых для предоставления Архивом муниципальной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга не предоставляется в следующих случаях:

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

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

3) текст письменного запроса пользователя, за исключением сведений, указанных в подпунктах 1, 2 настоящего пункта, не поддается прочтению;

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

5) в запросе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными запросами пользователя, и при этом в запросе пользователя не приводятся новые доводы или

обстоятельства при условии, что указанный запрос пользователя и ранее направляемые запросы пользователя направлялись в Архив;

6) в запросе пользователя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального гражданского служащего Архива, а также членов его семьи;

7) отсутствие запрашиваемых сведений в Архиве, архивах края, иных органах и (или) организациях;

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

9) отсутствие у пользователя при обращении за получением муниципальной услуги документов, подтверждающих получение согласия лица, не являющегося пользователем, или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица, в случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных указанного лица и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица.

2.9.2. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и Красноярского края не предусмотрено.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

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

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса пользователя и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса пользователя и при получении результата предоставления муниципальной услуги, предусмотренного подпунктами 1 - 4 пункта 2.3.1 настоящего Административного регламента, не должен превышать 15 минут.

2.12.2. Пользователи с ограниченными физическими возможностями обслуживаются вне очереди.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса пользователя, в том числе в электронной форме

2.13.1. Поступивший в Архив письменный запрос пользователя, а также запрос пользователя, поступивший в Архив из МФЦ, регистрируется муниципальным гражданским служащим Архива, в течение 1 рабочего дня со дня его поступления.

Регистрации подлежат все поступившие в Архив запросы пользователей.

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

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

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема пользователей, размещению и оформлению информационных стендов о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.14.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать установленным требованиям обеспечения комфортными условиями пользователей и специалистов, в том числе возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их заявлению муниципальной услуги.

Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание, расширенным входом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок, а так же вывесок, содержащих наименование, место расположение, режим работы, номер телефона для справок. Оказание помощи специалистов, при необходимости, инвалиду при входе в здание и выходе из него.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с учетом ограничений их жизнедеятельности, при необходимости, оказывается помощь в сопровождении специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, по передвижению в здании.

2.14.2. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, быть оснащены системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

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

2.14.3. Муниципальные гражданские служащие Архива осуществляют прием пользователей в кабинете.

2.14.4. Кабинет приема пользователей должен быть оборудован информационной табличкой с указанием наименования Архива.

2.14.5. Каждое рабочее место муниципальных гражданских служащих Архива должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.14.6. Место ожидания и приема пользователей должно соответствовать следующим требованиям:

наличие соответствующих вывесок и указателей, которые должны быть четкими, заметными и понятными;

удобство доступа, в т.ч. пользователей с ограниченными физическими возможностями, подбор и расстановка приборов и устройств, должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости пользователей находящихся в креслах-колясках;

наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

наличие доступных мест общего пользования (туалет);

наличие телефона;

наличие удобной офисной мебели;

наличие в достаточном количестве бумаги формата А4 и канцелярских принадлежностей;

возможность копирования документов;

доступ к основным нормативным правовым актам, определяющим сферу ведения Архива и порядок предоставления муниципальной услуги.

2.14.7. Текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в месте ожидания и приема пользователей, а также на официальном сайте Администрации, краевом портале государственных и муниципальных услуг и Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.15.1. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) не более 3 взаимодействий пользователя с муниципальными гражданскими служащими Архива при предоставлении муниципальной услуги;

2) продолжительность каждого взаимодействия пользователя с муниципальными гражданскими служащими Архива при предоставлении муниципальной услуги, не превышающая 30 минут (без учета ожидания в очереди);

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

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

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

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

5) % (доля) обоснованных жалоб.

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

6) возможность получения муниципальной услуги через МФЦ.

7) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

8) оказание специалистами, предоставляющими услугу, иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуги и использованию помещения наравне с другими лицами.

Под обоснованными жалобами понимаются жалобы, по результатам рассмотрения которых подтвердились факты нарушения муниципальными гражданскими служащими Архива Административного регламента.

2.16. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ, а также особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.16.1. Для получения муниципальной услуги пользователям предоставляется возможность представить запрос пользователя и прилагаемые к нему документы в форме электронного документа.

2.16.2. Пользователям обеспечивается возможность получения информации о муниципальной услуге на официальном сайте Администрации, на официальном сайте Агентства, краевом портале государственных и муниципальных услуг, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.16.3. При направлении запроса пользователя и прилагаемых к нему документов в форме электронного документа обеспечивается возможность направления пользователю сообщения в электронном виде, подтверждающего их прием и регистрацию.

2.16.4. Взаимодействие МФЦ и Архива осуществляется без участия пользователя.

2.16.5. МФЦ пользователям обеспечивается возможность:

1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе выполнения запросов пользователей, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, консультирования пользователей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

2) подачи письменного запроса пользователя в МФЦ и направления письменного запроса пользователя в Архив;

3) получения результата предоставления муниципальной услуги;

4) подачи жалобы на решение и (или) действие (бездействие) Архива, его муниципальных гражданских служащих при предоставлении муниципальной услуги.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МФЦ

3.1. Состав административных процедур

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

1) прием, регистрация, проверка запроса пользователя, списание запроса пользователя в "дело" либо передача его на исполнение;

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

3) подготовка и направление (выдача) ответа пользователю;

4) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных Архивом документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Блок-схема предоставления Архивом муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

3.1.3. Административной процедуры формирования и направления межведомственного запроса в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги не требуется.

3.2. Прием, регистрация, проверка запроса пользователя, списание запроса пользователя в "дело" либо передача его на исполнение

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

Оказание специалистами людям с ограниченными физическими возможностями необходимой помощи с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомления с последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

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

Письменный запрос пользователя, поступивший в МФЦ, сотрудником МФЦ регистрируется, сканируется и направляется в Архив в электронном виде, в том числе с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в МФЦ. Письменные запросы пользователей, поступившие в МФЦ, в последующем курьером передаются в Архив на бумажном носителе не реже одного раза в неделю.

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

Регистрации подлежат все поступившие в Архив запросы пользователей.

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

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

3.2.5. При регистрации запроса пользователя проверяется его соответствие требованиям, предусмотренным пунктом 2.6.2 настоящего Административного регламента.

В случае если в запросе пользователя отсутствуют или не поддаются прочтению сведения, предусмотренные подпунктами 2, 3 пункта 2.6.2 настоящего Административного регламента, запрос пользователя списывается в "дело", о чем одновременно вносятся сведения в журнал регистрации.

3.2.6. Зарегистрированный и не списанный в "дело" запрос пользователя в день регистрации передается на исполнение.

3.2.7. Результатом выполнения административной процедуры является прием, регистрация, проверка запроса пользователя, списание запроса пользователя в "дело" либо передача зарегистрированного запроса пользователя на исполнение.

3.3. Анализ тематики запроса пользователя, направление запроса пользователя на исполнение в архивы края, иные органы и (или) организации либо принятие решения о рассмотрении запроса пользователя в Архиве

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного запроса пользователя в Архив.

3.3.2. Ответственным за организацию административной процедуры является главный специалист Архива.

3.3.3. Исполнитель осуществляет анализ тематики поступившего запроса пользователя с использованием имеющихся в Агентстве архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса пользователя.

3.3.4. В результате анализа определяется:

- 1) правомочность получения пользователем запрашиваемой информации;
- 2) степень полноты сведений, содержащихся в запросе пользователя и необходимых для его исполнения;
- 3) место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса пользователя;
- 4) место нахождения, адрес органа или организации, куда следует направить запрос пользователя на исполнение по принадлежности.

3.3.5. По итогам анализа поступившего запроса пользователь исполнитель в течение 1 дня со дня поступления к нему запроса пользователь подготавливает проект письма о направлении запроса пользователь на исполнение в архивы края, иные органы и (или) организации с указанием необходимости направления ответа в адрес пользователь (далее - письмо Архива), если текст запроса пользователь поддается прочтению и запрос пользователь не относится к составу хранящихся в Архиве архивных документов, а также имеется информация о возможном месте нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса пользователь, либо принимает решение о рассмотрении запроса пользователь в Архиве.

3.3.6. Письмо Архива подписывается главным специалистом Архива и в течение 1 дня направляется с запросом пользователь в архивы края, иные органы и (или) организации по принадлежности.

3.3.7. Архив может запрашивать у архивов края, иных органов и (или) организаций копии ответов о результатах исполнения запросов пользователей, о чем в письме Архива указывается соответствующая просьба.

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

3.3.9. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является регистрация в журнале городского архива.

3.4. Подготовка и направление (выдача) ответа пользователю

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

3.4.2. В случае направления письма Архива исполнитель одновременно с письмом Архива подготавливает проект уведомления пользователь о направлении запроса пользователь на исполнение в архивы края, иные органы и (или) организации по принадлежности.

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

1) письма об отсутствии запрашиваемых сведений - в случае, если исполнителем установлен факт отсутствия запрашиваемых сведений в Архиве, архивах края, иных органах и (или) организациях;

2) письма с рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации - в случае, если исполнителем установлен факт отсутствия запрашиваемых сведений в Архиве, архивах края и исполнитель располагает сведениями о возможных дальнейших путях поиска необходимой информации;

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

если содержание запроса пользователь не позволяет установить запрашиваемую информацию;

если в запросе пользователь отсутствуют сведения для проведения поисковой работы;

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

если текст письменного запроса пользователь, за исключением сведений, указанных в подпунктах 1, 2 пункта 2.6.2 настоящего Административного регламента, не поддается прочтению;

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

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

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

если в запросе пользователя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального гражданского служащего Архива, а также членов его семьи.

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

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

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

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

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

В случае документально подтвержденных фактов утраты архивных документов, хранение которых должно обеспечиваться Архивом, исполнитель подготавливает справку об утрате архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения.

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

В случае если в запросе пользователя указано пожелание получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа на адрес электронной почты пользователя, исполнитель в день регистрации ответа пользователю направляет ему его по электронной почте.

В случае если в запросе пользователя отсутствует пожелание о способе получения результата предоставления муниципальной услуги, результат предоставления муниципальной услуги направляется исполнителем пользователю:

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

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

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

В случае если в запросе пользователя указано пожелание пользователя получить результат предоставления муниципальной услуги лично в МФЦ и имеется контактный телефон или адрес электронной почты пользователя, исполнитель направляет ответ пользователю в МФЦ.

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

3.4.6. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является регистрация в журнале направления ответа пользователю, а также подпись пользователя при личном получении ответа пользователем.

3.5. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием краевого портала государственных и муниципальных услуг, Единого портала государственных и муниципальных услуг

3.5.1. В электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и краевого портала государственных и муниципальных услуг, могут быть осуществлены следующие административные процедуры:

1) предоставление информации пользователям и обеспечение доступа пользователей к сведениям о муниципальной услуге;

2) подача запросов пользователей и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов пользователей и документов;

3) получение пользователем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

4) получение пользователем результата предоставления муниципальной услуги.

3.5.2. Для получения сведений о муниципальной услуге, о ходе предоставления муниципальной услуги в электронной форме пользователь направляет в Архив запрос о получении сведений о муниципальной услуге, о ходе ее предоставления в электронной форме (далее - запрос о получении сведений) по электронной почте либо посредством краевого портала государственных и муниципальных услуг, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Запрос о получении сведений должен содержать:

1) фамилию, имя и отчество (при наличии) физического лица, направившего запрос о получении сведений (наименование юридического лица, направившего запрос о получении сведений);

2) сведения о муниципальной услуге, о ходе ее предоставления, интересующие физическое лицо, направившее запрос о получении сведений (юридическое лицо, направившее запрос о получении сведений);

3) указание на способ получения физическим лицом, направившим запрос о получении сведений (юридическим лицом, направившим запрос о получении сведений), интересующих сведений о муниципальной услуге, о ходе ее предоставления;

4) контактные данные физического лица, направившего запрос о получении сведений (заинтересованного лица юридического лица, направившего запрос о получении сведений).

3.5.3. При поступлении запроса пользователя в электронном виде, в том числе через краевой портал государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных и муниципальных услуг, он распечатывается на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется аналогично работе с запросом пользователя, поступившим в письменной форме.

3.5.4. Направление пользователю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется в электронной форме в случае, если такой способ получения указан в запросе пользователя. При направлении пользователю в электронной форме документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, эти документы заверяются электронной цифровой подписью.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных Архивом документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Архив заявления пользователя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных Архивом документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (далее - выданные документы).

3.6.2. Для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных документах пользователь представляет в письменной форме или в форме электронного документа:

- 1) заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных документах (далее - заявление об исправлении ошибок);
- 2) выданный документ.

Заявление об исправлении ошибок может быть представлено пользователем лично в Архив или в МФЦ либо направлено по почте, электронной почте, через официальный сайт Администрации, официальный сайт Агентства, краевой портал государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных и муниципальных услуг.

3.6.3. Письменное заявление об исправлении ошибок регистрируется исполнителем в течение 1 дня со дня его поступления в Архив. При регистрации заявлению об исправлении ошибок присваивается соответствующий регистрационный номер.

Регистрации подлежат все поступившие в Архив заявления об исправлении ошибок.

3.6.4. При поступлении заявления об исправлении ошибок в электронном виде, в том числе через краевой портал государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных и муниципальных услуг, заявление об исправлении ошибок распечатывает исполнитель на бумажном носителе и в дальнейшем ведет с ним работу аналогично работе с письменными заявлениями об исправлении ошибок.

3.6.5. Главный специалист Архива в течение 3 дней со дня поступления заявления об исправлении ошибок рассматривает заявление об исправлении ошибок, принимает решение об исправлении опечаток и ошибок в выданном документе путем выдачи нового документа либо об отказе в исправлении опечаток и ошибок в выданном документе.

Решение об отказе в исправлении опечаток и ошибок в выданном документе принимается, если установлен факт отсутствия опечаток и ошибок в выданном документе.

В случае принятия решения об отказе в исправлении опечаток и ошибок исполнителем готовится уведомление об отсутствии опечаток и ошибок в выданном документе (далее - уведомление об отсутствии ошибок).

3.6.6. Проект нового документа взамен документа, содержащего опечатки и ошибки (далее - новый документ), или проект уведомления об отсутствии ошибок готовится исполнителем в течение 5 дней со дня поступления заявления об исправлении ошибок в Архиве.

К проекту уведомления об отсутствии ошибок прилагается ранее выданный документ.

3.6.7. В случае если в заявлении об исправлении ошибок указано пожелание пользователя получить результат рассмотрения заявления об исправлении ошибок лично и имеется контактный телефон или адрес электронной почты пользователя, исполнитель в день регистрации нового документа или уведомления об отсутствии ошибок извещает пользователя о готовности нового документа или уведомления об отсутствии ошибок и возможности его получения лично.

В случае если в заявлении об исправлении ошибок указано пожелание пользователя получить результат рассмотрения заявления об исправлении ошибок в форме электронного документа на адрес электронной почты пользователя, исполнитель в день регистрации нового документа или уведомления об отсутствии ошибок направляет пользователю новый документ или уведомление об отсутствии ошибок по электронной почте.

В случае если в заявлении об исправлении ошибок отсутствует пожелание о способе получения результата рассмотрения заявления об исправлении ошибок, новый документ или уведомление об исправлении ошибок направляется ответственным исполнителем пользователю в течение 1 дня со дня регистрации нового документа или уведомления об отсутствии ошибок:

по электронной почте, если в заявлении об исправлении ошибок имеется только адрес электронной почты;

по почте, если в заявлении об исправлении ошибок имеется только почтовый адрес;

по почте и по электронной почте, если в заявлении об исправлении ошибок имеется и почтовый адрес, и адрес электронной почты.

Уведомление об отсутствии ошибок направляется (выдается) совместно с ранее выданным документом.

В случае если в заявлении об исправлении ошибок указано пожелание пользователя получить результат рассмотрения заявления об исправлении ошибок лично в МФЦ и имеется контактный телефон или адрес электронной почты пользователя, исполнитель в день регистрации нового документа или уведомления об отсутствии ошибок направляет новый документ или уведомление в МФЦ.

3.6.8. Результатом исполнения административной процедуры является направление (выдача) нового документа пользователю или уведомления об отсутствии ошибок.

3.6.9. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является регистрация в журнале нового документа или уведомления об отсутствии ошибок, а также подпись пользователя при личном получении нового документа или уведомления об отсутствии ошибок.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными муниципальными гражданскими служащими Архива положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной функции, а также принятием решений ответственными лицами осуществляет главный специалист городского архива. Текущий контроль осуществляется постоянно.

4.1.2. Текущий контроль в отношении главного специалиста осуществляет руководитель Управления, которому представляется информация о количестве и результатах рассмотрения запросов пользователей и заявлений об исправлении ошибок в городском архиве.

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

4.2.1. Периодичность проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги имеет плановый характер (осуществляются один раз в год) и внеплановый характер (на основании обращений граждан).

4.2.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок и включает в себя выявление и устранение нарушений прав, свобод и законных интересов граждан при исполнении муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц городского архива.

4.2.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании годовых планов городского архива.

4.2.4. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся по решению руководителя Управления в отношении муниципальных гражданских служащих городского архива при поступлении информации о нарушении полноты и качества предоставления муниципальной услуги от пользователей, органов государственной власти.

4.2.5. Проверку проводит руководитель Управления.

4.2.6. Результаты проверки оформляются актом, отражающим обстоятельства, послужившие основанием проверки, объект проверки, сведения о муниципальном гражданском служащем городского архива, ответственном за предоставление муниципальной услуги, наличие (отсутствие) в действиях муниципального гражданского служащего городского архива обстоятельств, свидетельствующих о нарушении полноты и качества предоставления муниципальной услуги, ссылку на документы, отражающие данные обстоятельства, выводы, недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц городского архива за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Муниципальные гражданские служащие городского архива несут дисциплинарную, административную, уголовную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента.

4.3.2. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за

прием и регистрацию запросов пользователей и заявлений об исправлении ошибок, за проверку и списание запросов пользователей "в дело", за направление (выдачу) писем городского архива, ответов пользователям, новых документов и уведомлений об отсутствии ошибок.

4.3.3. Главный специалист городского архива, ответственный исполнитель, исполнитель несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения запросов пользователей и заявлений об исправлении ошибок, в том числе за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение запросов пользователей и заявлений об исправлении ошибок, за согласование писем городского архива, ответов пользователям, новых документов и уведомлений об исправлении ошибок.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АРХИВА, А ТАКЖЕ ЕГО МУНИЦИПАЛЬНЫХ ГРАЖДАНСКИХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Пользователь имеет право на обжалование в досудебном (внесудебном) порядке решений и действий (бездействия), принимаемых при предоставлении муниципальной услуги, должностными лицами Управления либо муниципальными служащими, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у пользователя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края для предоставления муниципальной услуги у пользователя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, нормативными правовыми актами администрации города Сосновоборска;

требование с пользователя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, нормативными правовыми актами администрации города Сосновоборска;

отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в Управление делами и кадрами администрации города Сосновоборска жалобы пользователя на решения и действия (бездействие), должностных лиц либо муниципальных служащих в письменной форме на бумажном носителе и в электронной форме.

5.3. Жалоба подается в письменном виде на бумажном носителе, в электронной форме в Управление делами и кадрами администрации города. Должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, является руководитель Управления. Жалобы на решения, принятые руководителем Управления, подаются в администрацию города. Должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб на руководителя Управления, является Глава города.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города (www.sosnovoborsk-city.ru), федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (www.gosuslugi.ru), «Краевого портала государственных и муниципальных услуг» (www.gosuslugi.krskstate.ru), через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Управление, предоставляющий муниципальную услугу принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. настоящего Административного регламента, пользователю в письменной форме и по желанию пользователя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления руководитель Управления, предоставляющего муниципальную услугу, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Пользователи имеют право обратиться в Управление за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.13. Пользователи вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц Управления, предоставляющих муниципальную услугу, муниципального служащего в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГРАЖДАН,
ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, ОРГАНОВ МЕСТНОГО
САМОУПРАВЛЕНИЯ, ОРГАНИЗАЦИЙ И ОБЩЕСТВЕННЫХ ОБЪЕДИНЕНИЙ
НА ОСНОВЕ ДОКУМЕНТОВ АРХИВНОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Условные обозначения



