

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 04.07.2012

п.г.т. Умба

№ 404

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Оказание методической и практической помощи в работе по организации документов в делопроизводстве и отбору документов в состав архивного фонда Российской Федерации»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 №261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» и от 22.05.2012 №299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Оказание методической и практической помощи в работе по организации документов в делопроизводстве и отбору документов в состав архивного фонда Российской Федерации».

2. Отменить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Прием на постоянное хранение документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов», утвержденный постановлением администрации Терского района от 19.09.2011 №388 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Архивным отделом администрации Терского района».

3. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте администрации Терского района.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации
Терского района



Л. Шевелёв

**Административный регламент
муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной
услуги «Оказание методической и практической помощи в работе по организации
документов в делопроизводстве и отбору документов в состав архивного фонда
Российской Федерации»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по оказанию методической и практической помощи в работе по организации документов в делопроизводстве и отбору документов в состав архивного фонда Российской Федерации (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Оказание методической и практической помощи в работе по организации документов в делопроизводстве и отбору документов в состав архивного фонда Российской Федерации включает в себя организацию взаимодействия архивного отдела администрации Терского района с делопроизводственными, архивными и экспертными службами организаций, определяет сроки, порядок и последовательность действий по взаимодействию архивного отдела администрации Терского района с органами государственной власти, местного самоуправления, гражданами, организациями всех форм собственности при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителем на предоставление муниципальной услуги может являться физическое лицо, юридическое лицо, в деятельности которого образуются документы архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы (источники комплектования архивов архивными документами) (далее Заявитель).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет архивный отдел администрации Терского района (далее - Отдел).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы Отдела содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями муниципальной услуги при личном или письменном обращении заявителя;
- путем размещения на интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>
- путем размещения на официальном интернет-сайте администрации Терского района по адресу: <http://www.terskyrayon.ru>

- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела (далее - Специалист).

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- организация документов в делопроизводстве и формировании дел;
- отбор документов в состав архивного фонда Российской Федерации и подготовка их к передаче на постоянное хранение;
- упорядочение документов по личному составу;
- ведение учета документов архивного фонда Российской Федерации, находящихся на временном хранении;
- подготовка нормативных и методических документов по вопросам делопроизводства и архивного дела;
- совершенствование работы делопроизводственных, архивных и экспертных служб организаций.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки должностное лицо Отдела, ответственное за информирование, подробно, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Отдела, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Во время разговора должностные лица должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.6. Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

Если должностное лицо Отдела не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.7. По письменному обращению заявителя ответ должен быть изложен в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направлен простым почтовым отправлением или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

При информировании по обращению, направленному по электронной почте, ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.8. Информирование заявителя при личном обращении осуществляется должностным лицом Отдела, ответственным за информирование.

1.3.9. Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Время индивидуального устного информирования не может превышать 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 20 минут.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги «Оказание методической и практической помощи в работе по организации документов в делопроизводстве и отбору документов в состав архивного фонда Российской Федерации».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет архивный отдел администрации Терского района.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- оказание методической и практической помощи организациям и гражданам по вопросам хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда, внедрения государственных стандартов по делопроизводству и унифицированных систем документации;
- оказание методической и практической помощи организациям в составлении положений об экспертных комиссиях, номенклатуры дел, описей дел постоянного хранения и по личному составу, иных документов по делопроизводству и архивному делу, предусмотренными Основными правилами работы архивов организаций и регламентом работы экспертно-проверочной комиссии (ЭПК) органа исполнительной власти Мурманской области в сфере архивного дела;
- составление и направление заключений на экспертно-проверочную комиссию (ЭПК) органа исполнительной власти Мурманской области, уполномоченного в сфере архивного дела по согласованию положений об экспертных комиссиях организаций, номенклатур дел, описей дел постоянного хранения и по личному составу, иных документов по делопроизводству и архивному делу;
- информационные письма о возвращении на доработку, представленных на рассмотрение документов по делопроизводству и архивному делу;
- проведение консультаций и семинаров по вопросам архивного дела и делопроизводству.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации Отделом обращений (запросов).

В исключительных случаях, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении подготовленных документов составляет не более 30 минут.

2.4.3. Время приема обращений (запросов) для предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.4.4. Срок регистрации обращения (заявления) пользователя о необходимости оказания методической помощи по вопросам делопроизводства и архивного дела при

личном обращении в Отдел не должно превышать 5 минут после прохождения административной процедуры приема документов, установления права и оформления заявления на предоставления муниципальной услуги.

Заявление, поступившие по почте или в электронном виде, должно быть зарегистрировано в течение 3 дней с момента поступления их в Отдел.

2.4.5. При поступлении в Отдел обращений (запросов), которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений или уточнений, должностное лицо Отдела, ответственное за организацию исполнения запросов, делает запись об отсутствии необходимых сведений на обращении (запросе) и в течение 5-рабочих дней со дня регистрации обращения (запроса) запрашивает пользователя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями по телефону, электронной почтой либо направляет в адрес пользователя письмо простым почтовым отправлением.

В тех случаях, когда для исполнения обращения (запроса) требуются дополнительные сведения, срок предоставления услуги исчисляется со дня получения дополнительных сведений.

2.4.6. В случае непоступления дополнительных сведений в течение 2-х месяцев со дня информирования пользователя о предоставлении необходимых сведений для исполнения обращения (запроса), обращение (запрос) не подлежит рассмотрению, снимается с исполнения и подшивается в соответствующее дело по номенклатуре.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22.10. 2004 N 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (в редакции от 13.05.2008»);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Приказом 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»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 28.04.2011 № 412 «О внесении изменений в перечень типовых архивных документов, образующихся в научно-технической и производственной деятельности организаций, с указанием сроков

хранения, утвержденный приказом министерства культуры и массовых коммуникаций российской федерации от 31 июля 2007 г. N 1182»

– Основными правилами работы архивов организаций (утв. решением Росархива от 06.02.2002).

– Законом Мурманской области от 20.02.2006 № 730-01-ЗМО «Об архивном деле в Мурманской области»¹;

– Постановлением администрации Терского района от 02.02.2010 № 55 «Об утверждении Положения об архивном отделе администрации Терского района»;

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель представляет:

– обращение (письменное или устное) в произвольной форме с изложением проблемного вопроса;

– проекты документов, регулирующих вопросы ведения делопроизводства, формирования ведомственных архивов, проведения экспертизы ценности документов (инструкция по делопроизводству, положение об экспертной комиссии, положение об архиве организации, номенклатура дел, описи дел постоянного хранения, по личному составу, долговременного хранения (свыше 10 лет) и научно-справочный аппарат к описям (титульные листы, историческая справка или дополнение к ней), акт о выделении к уничтожению документов с истекшими сроками хранения и другие документы).

2.6.2. Порядок составления и формы образцов, представляемых в Отдел на рассмотрение документов по делопроизводству и архивному делу подробно изложены в Основных правилах работы архивов организаций, одобренных решением коллегии Росархива от 06.02.2002.

2.6.3. Образец письменного запроса в произвольной форме, расписка о приеме письменного обращения и прилагаемых к нему документов сдержатся в Приложениях №3 и №4 Административного регламента.

2.6.4. Обращение Заявителя и документы, указанные в п.2.6.1. -2.6.2. Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области и направлены в Отдел с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги являются:

– неподдающийся прочтению текст письменного обращения;

– отсутствие в письменном обращении информации, позволяющей идентифицировать автора: отсутствие наименования юридического лица, фамилии, имени, отчества физического лица, почтового и/или электронного адреса заявителя;

– отсутствие в обращении (запросе) сведений, необходимых для осуществления поиска информации и направления ее пользователю;

– оформление представленных на рассмотрение документов с нарушением требований общегосударственных нормативов по делопроизводству и архивному делу;

¹ «Мурманский вестник», № 34, 28.02.2006.

2.7.2. Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги нет, за исключением случаев не относящимся к компетенции Отдела.

2.7.3. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно (бесплатно).

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Центральный вход в здание, в котором расположен Отдел, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования и режима работы.

2.9.2. На территории, прилегающей к зданию, в котором расположен Отдел, должны быть оборудованы места для бесплатной парковки автотранспортных средств.

2.9.3. Места ожидания и приема пользователей должны быть расположены на первом этаже, снабжены информационными табличками с указанием номеров кабинетов и фамилий должностных лиц.

2.9.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна быть размещена на стендах в доступном для пользователей месте.

2.9.5. Места информирования пользователей должны быть оборудованы информационными стендами, столами и стульями для оформления документов.

2.9.6. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов в Отделе, размещается следующая информация:

а) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, в том числе настоящего Административного регламента, о порядке и условиях приема документов;

б) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) образцы оформления и требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги;

г) сроки принятия решения о предоставлении муниципальной услуги в целом и максимальные сроки выполнения Отделом административных процедур, в том числе о времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов;

д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

е) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Отдела.

2.9.7. Места ожидания пользователей, отвечающие требованиям пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологическим нормативам, должны быть оборудованы достаточным количеством стульев и кресельных рядов.

2.9.8. Прием пользователей осуществляется в рабочем кабинете должностного лица Отдела. Рабочий кабинет должен быть оборудован информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности лица, ведущего прием.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о пользователе одновременное консультирование или прием двух или более пользователей не допускается.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. Количественные показатели доступности:

- график работы Отдела;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

2.10.3. Количественные показатели оценки качества:

- количество обоснованных жалоб.

2.10.4. Качественные показатели оценки качества:

- культура обслуживания;
- качество результатов труда сотрудников.

2.10.5. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 2 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- регистрация запросов;
- проверка комплектности и правильности оформления документов в соответствии с общегосударственными нормативами по делопроизводству и архивному делу;
- составление и направление информационных писем организациям о предоставлении полного комплекта документов при отсутствии полного комплекта документов представленных на рассмотрение;
- составление и направление информационных писем организациям о возврате проектов документов на доработку при наличии замечаний по оформлению документов;
- составление и направление заключений на ЭПК органа исполнительной власти Мурманской области в сфере архивного дела.

3.1.2. Состав и последовательность выполнения административных процедур показаны на блок-схеме к Административному регламенту (Приложение № 6).

3.2. Приём и регистрация обращения (запроса)

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в Отдел устного или письменного запроса, документов, которые могут быть доставлены пользователем лично, посредством почтовой связи, электронной почты, или курьером.

При поступлении запроса и документов по электронной почте, запрос и документы распечатываются на бумажном носителе и дальнейшая работа с ними ведётся в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.2.2. Ответственным за предоставление административной процедуры является ведущий специалист Отдела (далее - Специалист).

3.2.3. Должностное лицо Отдела, ответственное за прием документов в день поступления запроса и документов:

3.4.2. Специалист составляет заключение к проектам документов, в соответствии с Регламентом работы ЭПК органа исполнительной власти Мурманской области в сфере архивного дела.

3.4.3. К заключению прилагаются проекты документов организаций.

3.4.4. Результат выполнения административного действия – направление заключения и проектов документов к нему на ЭПК органа исполнительной власти Мурманской области в сфере архивного дела.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения ответственными должностными лицами архивного отдела администрации Терского района положений настоящего Административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Административным регламентом, осуществляет руководитель администрации Терского района.

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

Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливаются руководителем администрации Терского района.

4.2.2. В ходе проверок лица, уполномоченные для проведения проверки, изучают следующие вопросы:

1) деятельность специалистов при проведении мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

2) соблюдение установленного порядка и сроков рассмотрения заявлений;

3) полнота и правильность заполнения соответствующих журналов;

4) организация мероприятий, связанных с осуществлением административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом;

5) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом;

6) состояние работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным настоящим Административным регламентом.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб или по инициативе руководителя администрации Терского района. Внеплановая проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводится на основании поступивших обращений на неправомерные решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются в виде акта произвольной формы, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.3.1. Должностные лица ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за нарушение требований, установленных настоящим Административным регламентом, за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги, служебных обязанностей, а также за совершение противоправных действий (бездействие) при проведении проверки.

4.3.2. Ответственность должностных лиц Администрации Терского района закрепляется в их должностных регламентах или должностных инструкциях.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.3.3. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

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

4.4.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.4.3. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Терского района с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на досудебное обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействия) должностных лиц при исполнении Административного регламента;

- решения, принимаемые в рамках исполнения Административного регламента.

5.3. Обращение подается на имя руководителя или первого заместителя руководителя администрации Терского района.

5.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение (жалобу) в адрес администрации Терского района. Обращение в письменной форме направляется по почте или при личном обращении к руководителю администрации Терского района.

5.5. Рекомендуемая форма обращения (жалобы) приведена в Приложении № 5. Обращение (жалоба) должно содержать:

- наименование муниципального органа, в который направляется жалоба, либо фамилию должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- полное наименование организации (для юридического лица) или фамилию, имя, отчество (для физического лица) заинтересованного лица, подающего обращение, его местонахождение, почтовый адрес;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- подпись руководителя (для юридического лица) или личную подпись (для физического лица) заинтересованного лица.

Обращение, поступившее в администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо администрации Терского района, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями,

должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Терского района или одному и тому же должностному лицу администрации Терского района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения Заявителя лично или письменно в адрес администрации Терского района.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в том случае, если администрация Терского района располагает этой информацией и документами при условии, что она не является конфиденциальной.

5.9. Обращение (жалоба) должно быть рассмотрено руководителем Администрации Терского района и решение принято в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Руководитель администрации Терского района (лицо, его замещающее) проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.11. Порядок регистрации и рассмотрения обращения (жалобы), а также личный прием заявителей проводится в соответствии с Административным регламентом по исполнению муниципальной функции «Организация работы с обращениями граждан».

5.12. В случае выявления в действиях должностных лиц администрации Терского района нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, администрация Терского района в письменной форме сообщает об этом лицу, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.13. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию Терского района или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Контактные данные ОМСУ, предоставляющего муниципальную услугу

Администрация Терского района

Местонахождение/почтовый адрес:

184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42

Секретарь: (815-59) 5-04-45

Общий отдел: (815-59) 5-06-68

Адрес электронной почты администрации: e-mail: terskibereg@com.mels.ru

Официальный интернет- сайт администрации Терского района: <http://www.terskyrayon.ru>

Архивный отдел администрации Терского района

Почтовый адрес:

184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба ул. Дзержинского, 66

Телефон: (815-59)5-22-81.

Факс (815-59) 5-22-81.

Адрес электронной почты: o_ovodkova@mail.ru

График работы Отдела:

Понедельник – четверг с 8.00 до 17.00.

Пятница – с 8.00 до 12.00.

Обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

График приема посетителей

Понедельник, четверг – с 14.00 до 17.00.

**Показатели доступности и качества предоставления
муниципальной услуги и их значения**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Доля заявителей, удовлетворенных графиком работы Отдела, от общего числа заявителей	90
2.	Доля заявителей, ожидающих в очереди при подаче документов не более 15 минут, от общего числа заявителей	100
3.	Доля запросов, исполненных в установленные сроки, от общего числа социально-правовых запросов, поступивших в Отдел	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
4.	Количество обоснованных жалоб заявителей	0
5.	Доля заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания должностных лиц Отдела, от общего числа заявителей	100
6.	Доля заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников	100

Произвольная форма письменного запроса (заявления)

Кому	
	Указать наименование организации (полностью)
От кого	
	Указать ФИО гражданина или наименование организации (полностью)
Почтовый адрес	
	Указать домашний адрес гражданина или юридический адрес организации
Телефон/факс	
	Указать номер телефона/факса, федеральный код
E-mail	
	Указать адрес электронной почты
Тема запроса	
	Указать о чем запрашивается информация, или какие документы, за какой период направляются на рассмотрение
Дата	<p style="text-align: center;">Подпись для юридического лица - подпись руководителя или уполномоченного представителя, оттиск печати</p>

**Расписка
о приеме письменного обращения и прилагаемых к нему документов**

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Выдана в том, что от _____

(Ф.И.О. заявителя)

проживающего (расположенного) по адресу: _____

получены на оформление следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Вид документа (оригинал, нотариальная копия, ксерокопия)	Реквизиты документа (дата, номер, кем выдан)	Количество листов
1	2	3	4	5
1				
2				

2

Всего принято _____ документов на _____ листах.

Входящий номер регистрации письменного обращения _____

Документы принял: _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Контактный телефон: _____

ЖАЛОБА

**на действия (бездействие) должностного лица архивного отдела
администрации Терского района**

Наименование органа, в который подается жалоба, _____

Наименование организации для юридических лиц, фамилия, имя, отчество для физических лиц

Почтовый адрес заявителя _____

Фамилия, имя, отчество должностного лица, действия (бездействие) которого обжалуются (при
наличии сведений) _____

Суть жалобы на действия (бездействие) должностного лица с обоснованием своей
позиции _____

Приложение: _____
(перечень прилагаемых документов)

Подпись _____
(расшифровка подписи)

Дата _____

