

Администрация Терского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.07.2012

п.г.т. Умба

№ 425

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов»

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

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

3. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

4. Отменить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов, находящихся на хранении в архивных отделах органов местного самоуправления», утвержденный Постановлением администрации Терского района №388 от 19.09.11 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых Архивным отделом администрации Терского района».

Глава администрации Терского района



Л. Шевелёв

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального образования Терский район
по предоставлению муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан,
органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и
общественных объединений на основе документов Архивного фонда Мурманской
области и других архивных документов»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги по информационному обеспечению граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями являются юридические и физические лица (далее – Заявители), обратившиеся в архивный отдел администрации Терского района (далее – Отдел) с запросом о предоставлении архивных документов или информации на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов.

1.2.2. От имени заявителей при взаимодействии с Отделом могут выступать уполномоченные заявителем юридические и физические лица (далее – представители заявителя).

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется архивным отделом 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:

- время приёма граждан;
- наличие документов по запрашиваемой тематике;
- срок исполнения запроса.

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 информирует 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

Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе

документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет архивный отдел администрации Терского района.

2.2.2. В ходе предоставления муниципальной услуги Отдел взаимодействует с государственными и муниципальными архивами, иными организациями, осуществляющими хранение документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов, в части получения архивных справок, архивных копий, архивных выписок по запросам заявителей.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Направление заявителю информационного письма Отдела, в том числе с приложением архивных справок, архивных копий, архивных выписок при их наличии;

2.3.2. Направление заявителю информационного письма Отдела с мотивированным отказом в предоставлении запрашиваемой информации и с разъяснением дальнейших действий в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации запроса. Этот срок может быть, при необходимости, продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и при получении подготовленных документов составляет не более 20 минут.

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

2.4.4. Срок исполнения административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги составляет:

- регистрация обращений (запросов) заявителей – не более 2-х рабочих дней;
- направление обращения (запроса) на исполнение по принадлежности – не более 5-ти рабочих дней;
- подготовка и направление ответов заявителям – не более 5-ти рабочих дней.

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 заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями по телефону, электронной почтой либо направляет в адрес заявителя 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 заявителя 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;
- Указом Президента Российской Федерации от 06.03.2007 №188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;
- Законом Российской Федерации от 21.07.1993 №5485 «О государственной тайне»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 22.10. 2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 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»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.02.2012 № 63 «Об утверждении Инструкции о порядке допуска должностных лиц и граждан российской Федерации к государственной тайне»;¹
- 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. № 1182»;
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ, Министерства внутренних дел РФ, Федеральной службы безопасности РФ от 25.07.2006 №375/584/352 «Об утверждении Положения о порядке доступа к материалам, хранящимся в

¹ Собрание законодательства Российской Федерации 15.02.2010 №7 стр.762

государственных архивах и архивах государственных органов российской федерации, прекращенных уголовных и административных дел в отношении лиц, подвергшихся политическим репрессиям, а также фильтрационно-проверочных дел»

– 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»;

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

– Уставом муниципального образования Терский район.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель предоставляет письменное Заявление свободной формы (Приложение №3) с обязательным указанием следующей информации:

1) наименование организации (для граждан – фамилия, имя и отчество, год рождения;

2) почтовый и электронный (при наличии) адреса, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;

3) содержание запроса:

а) тема запроса;

б) получение информации на основе документов Архивного фонда Мурманской области и других архивных документов, а именно:

- архивной копии или архивной выписки из документа (указать вид документа);

- архивной справки (указать, о чем именно);

- тематический перечень, тематический обзор архивных документов, тематическая подборка копий архивных документов;

4) хронология запрашиваемой информации;

5) личная подпись Заявителя.

2.6.2. Заявление, указанное в п.2.6.1. Административного регламента может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Мурманской области и направлено 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 является:

— не поддающийся прочтению текст письменного обращения;

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

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

- отсутствие у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну (отсутствие допуска к государственной

тайне и предписания на работу) или конфиденциальную информацию (для юридических лиц — отсутствие полномочий на осуществление деятельности, связанной с запрашиваемыми сведениями, для физических лиц, не являющихся наследниками по закону или по завещанию, — отсутствие нотариально заверенного распоряжения от лица, о котором запрашиваются сведения, либо от наследников).

2.7.3. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Отдел осуществляет предоставление муниципальной услуги 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 заявителей 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 заявителей месте.

2.9.5. Места информирования заявителей 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 заявителей, отвечающие требованиям пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологическим нормативам, должны быть оборудованы достаточным количеством стульев и кресельных рядов.

2.9.8. Прием заявителей 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 заявителе одновременное консультирование или прием двух или более заявителей 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 следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения (запроса) заявителя;
- рассмотрение обращения (запроса) заявителя специалистом Отдела и принятие решения о правомочности его исполнения;
- исполнение обращения (запроса) заявителя.

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

3.2. Прием и регистрация обращений (запросов) заявителя

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в администрацию Терского района письменного обращения (запроса) заявителя, доставленного заявителем лично, посредством электронной почты, почтовой или факсимильной связи.

3.2.2. Должностное лицо, ответственное за ведение общего делопроизводства, в день поступления обращения (запроса):

- предлагает заявителю в случае отсутствия заполненного заявления заполнить Заявление по соответствующей форме (Приложение №3) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;

- регистрирует обращение (запрос) в журнале учета входящей корреспонденции, присваивая обращению (запросу) индивидуальный регистрационный номер;
- направляет заявителю по электронной почте уведомление о получении обращения (запроса) при поступлении письменного обращения (запроса) по электронной почте;
- передает зарегистрированное обращение (запрос) руководителю администрации.

3.2.3. Руководитель администрации Терского района в течение 2 рабочих дней со дня получения заявления рассматривает заявление, проставляет на нем свою резолюцию с указанием специалисту Отдела и передает ему для исполнения.

3.2.4. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является ведущий специалист Отдела (лицо, его замещающее) (далее- специалист).

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

3.3.1. Специалист Отдела в течение 2-х рабочих дней со дня получения зарегистрированного обращения (запроса) рассматривает поступившее обращение (запрос) и определяет правомочность получения заявителем запрашиваемой информации, степень полноты информации, необходимой для исполнения запроса, местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

3.3.2. Результат рассмотрения специалистом Отдела обращения содержит:

- решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги (указание о запросе дополнительных сведений, о перенаправлении запроса по месту хранения запрашиваемых документов или о составлении информационного письма о причинах отказа в предоставлении муниципальной услуги);

- срок исполнения.

3.3.3. Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в установленные сроки (пункт 2.4.) проводит работу по исполнению запроса:

- в случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги готовит информационное письмо о причинах отказа;

- в случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги просматривает архивные документы и делает из них выписки о номере и названии фонда, описи, дел и листов, их видов и названий, а также по существу запроса;

- по результатам работы с архивными документами готовит проект ответа заявителю.

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 Отдела положений настоящего 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 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 Регламентом;
- 5) соблюдение порядка регистрации и сроков прохождения материалов по административным процедурам, установленным настоящим Регламентом;
- 6) состояние работы с жалобами и заявлениями по административным процедурам, установленным настоящим 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.

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

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 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.

4.4. 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 (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

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 администрацию Терского района по адресу: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт.Умба,

ул.Дзержинского, дом 42. 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 №4. 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 граждан в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.6. 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 безосновательности 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 администрации 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 по адресу:

<http://www.terskyrayon.ru>

Архивный отдел администрации Терского района

Архивный отдел администрации Терского района

Местонахождение/почтовый адрес: 184703, Мурманская область, Терский район, пгт.

Умба ул. Дзержинского, д.66

Телефон для справок: (8-815-59)5-22-81.

Факс (8-815-59) 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 20 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

Анкета-заявление для исполнения запроса по архивным документам

1. Объект запроса	
2. Краткое содержание запроса	
3. Адрес, по которому зарегистрировано лицо, о котором запрашивается справка (при необходимости – адрес, по которому выслать справку). Контактный телефон	
4. Хронологические рамки события (факта)	
5. По требованию какого органа запрашивается справка	
6. Дополнительные сведения	
7. Вид, дата, номер запрашиваемого документа, орган, принявший решение (издавший документ)	
8. Заявитель (фамилия, имя, отчество, адрес частного лица, название, адрес, банковские реквизиты организации)	
9. Адрес, по которому следует отправить ответ, контактные телефоны	

(подпись заявителя, дата) (МП для юридического лица)

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 _____

Приложение № 5
к Административному регламенту

