УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы

Волчанского городского округа

от 06.08.2014 № 613

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ОФОРМЛЕННЫХ В УСТАНОВЛЕННОМ ПОРЯДКЕ АРХИВНЫХ СПРАВОК ИЛИ КОПИЙ АРХИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, СВЯЗАННЫХ С СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТОЙ ГРАЖДАН, ПРЕДУСМАТРИВАЮЩЕЙ ИХ ПЕНСИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, А ТАКЖЕ ПОЛУЧЕНИЕ ЛЬГОТ И КОМПЕНСАЦИЙ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА ТЕРРИТОРИИ ВОЛЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА»**

**1. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации предоставления оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсации в соответствии с законодательством Российской Федерации на территории Волчанского городского округа (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества информационного обеспечения ретроспективной документной информацией физических и юридических лиц и определяет стандарт и последовательность действий (административных процедур) архивного отдела администрации Волчанского городского округа (далее – архивный отдел) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

2. Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства; юридических и физических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

3. Граждане могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

по телефону: 8(34383) 5-21-49

путем направления письменного обращения почтой по адресу: 624940, Свердловская область, город Волчанск, улица Уральского Комсомола, 1, архивный отдел;

путем направления письменного обращения электронной почтой e-mail: volchansk-аrhiv@yandex.ru

при личном обращении;

на официальном сайте Волчанского городского округа www.admvolchansk.ru;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (сайт портала в сети «Интернет» - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) или 66.gosuslugi.ru)

в отделе Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в городе Волчанске (далее - отдел МФЦ) по адресу: Свердловская область, город Волчанск, улица Пионерская, 19.

Информацию о месте нахождения, телефоне, адресе электронной почты, графике и режиме работы МФЦ (отделов МФЦ) можно получить на официальном сайте Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр» (http://www.mfc66.ru/).

4. Место нахождения архивного отдела: Свердловская область, город Волчанск, улица Физкультурная ,14

График работы:

- понедельник - четверг с 8.00 до 17.00;

- пятница с 8.00 до 16.00;

- перерыв с 12.11 до 13.00;

- суббота, воскресенье - выходные дни.

Приёмные дни:

понедельник с 13.00 до 17.00, среда с 8.00 до 12.00, с 13.00 до 17.00

5. При консультировании по телефону и на личном приеме должностные лица архивного отдела, либо специалисты отдела МФЦ (в случае обращения в отдел МФЦ) дают исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения запросов, связанных с информационным обеспечением заявителей.

6. При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления муниципальной услуги, ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

7. Муниципальная услуга «Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсации в соответствии с законодательством Российской Федерации на территории Волчанского городского округа».

**Наименования органа, предоставляющего муниципальную услугу**

8. Муниципальную услугу по организации предоставления оформленных в установленном порядке архивных справок или копий документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсации в соответствии с законодательством Российской Федерации на территории Волчанского городского округа предоставляет архивный отдел администрации Волчанского городского округа.

 **Заявители муниципальной услуги (пользователи)**

9. Заявителями муниципальной услуги (пользователи) являются:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;

- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их пользователями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

10. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- архивные справки;

- архивные копии;

- архивные выписки;

- ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;

- рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;

- уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации;

- информационные письма.

 **Сроки предоставления муниципальной услуги**

11. Срок исполнения запросов по документам архивного отдела не должен превышать 30 дней со дня регистрации запроса в архивном отделе. В исключительных случаях заведующий архивным отделом вправе продлить срок рассмотрения запроса с письменным объяснением задержки исполнения срока запроса.

В случае подачи заявления в отдел МФЦ срок передачи документов из отдела МФЦ на исполнение в архивный отдел администрации Волчанского городского округа не входит в общий срок предоставления муниципальной услуги.

12. Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в архивном отделе документов (непрофильные запросы), в течение 5 дней со дня их регистрации направляются в органы и организации, где могут храниться необходимые документы, для исполнения и ответа заявителю, с одновременным уведомлением заявителя, направившего запрос, о переадресации его запроса.

13. При поступлении запросов, которые не могут быть исполнены без предоставления уточнённых или дополнительных сведений, архивный отдел в 7-дневный срок запрашивает автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению муниципальной услуги**

14. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне» («Российская газета» 1993,21 сентября, № 182);

- Федеральный закон от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» («Российская газета», 2004, 27 октября, № 237);

- Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 2006, 5 мая, № 95);

- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 2006, 29 июля, № 165);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, 30 июля, № 168);

- Закон Свердловской области от 25 марта 2005 года № 5-ОЗ «Об архивном деле в Свердловской области» («Областная газета», 2005, 30 марта, № 82-84) с изменениями, внесенными законами Свердловской области от 15 июня 2009 года № 41-ОЗ («областная газета», 2009, 17 июня, № 173), от 09 октября 2009 года № 81 ОЗ («Областная газета», 2009, 14 октября, № 303-307), от 23 декабря 2010 года № 114-ОЗ («Областная газета», 2010, 25 декабря , № 469-470), от 23 мая 2011 года № 30-ОЗ («Областная газета», 2011, 25 мая, № 175-177);

- Закон Свердловской области от 19 ноября 2008 года № 104-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, государственными полномочиями Свердловской области по хранению, комплектованию, учету и использованию архивных документов, относящихся к государственной собственности Свердловской области» («Областная газета», от 22.11.2008, № 366-367) с изменениями, внесенными законами Свердловской области от 19 октября 2009 года № 81-03 («Областная газета», 2009, 14 октября, № 303-307), от 27 января 2012 года № 1-ОЗ («Областная газета», 2012, 29 октября, № 474-476), от 27 декабря 2010 года № 122-ОЗ («Областная газета», 2010, 28 января, № 32-35);

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (Зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный № 9059);

- Постановление Правительства Свердловской области от 16.11.2011 года № 1576-ПП «О разработке и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Областная газета», 2011,25 ноября, № 441-442);

- Постановление Правительства свердловской области от 21.11.2012 года № 1305-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги» («Областная газета», 2012, 29 ноября, № 521-523).

**Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги**

15. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос пользователя, поступивший в архивный отдел, либо в отдел МФЦ, а также запрос, поступивший по электронной почте, либо через единый портал государственных и муниципальных услуг.

16. В запросе пользователя должны быть указаны:

1) для юридического лица на бланке организации: наименование, почтовый адрес и адрес электронной почты заявителя - юридического лица, контактные телефоны, дата и подпись должностного лица;

2) для физического лица: фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя и все их изменения, дата его рождения, почтовый адрес и адрес электронной почты заявителя (при наличии), контактный телефон, личная подпись, дата подачи запроса;

3) для истребования сведений о третьих лицах дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия пользователя, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

4) интересующие пользователя тема, вопрос, факт, с указанием хронологических рамок (периода) запрашиваемой информации и географической территории;

5) форма получения пользователем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка, архивные копии);

6) в зависимости от содержания запроса предоставляются сведения, необходимые для его исполнения: название документа, его номер и дата; название органа или организации, создавшей документ; об образовании – название и адрес учебного заведения, факультет, даты поступления и окончания учебы; о трудовом стаже, о заработной плате – название, ведомственная подчиненность и адрес организации, время работы, место работы, должности; о награждении государственными и ведомственными наградами – название организации, представившей к награждению, название наградившего органа, дата и номер документа о награждении; иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения запроса;

7) личная подпись гражданина или подпись должностного лица.

17. Запрещается требовать от заявителя предоставлять документы и информацию, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

18. Формы необходимых для предоставления муниципальной услуги документов указаны в приложении 1 к настоящему регламенту. Данные формы документов можно получить у специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

**Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

19. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

20. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

1) отсутствие в запросе заявителя наименования юридического лица (для гражданина – фамилии, имени, отчества), почтового адреса и (или) адреса электронной почты заявителя;

2) отсутствие в запросе заявителя необходимых сведений для проведения поисковой работы;

3) ограничение доступа к документам, содержащим сведения, составляющие государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, отсутствие у заявителя муниципальной услуги документов, подтверждающих право на его доступ к информации;

4) запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания угрозы жизни и здоровью должностного лица, а также членов его семьи;

5) текст письменного обращения не поддаётся прочтению, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

7) отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц;

8) если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Заведующий архивным отделом вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращению переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же лицу.

**Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги**

21. Архивный отдел осуществляет предоставление муниципальной услуги по организации исполнения социально-правовых запросов бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

22. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

23. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, поступивший в архивный отдел, либо в отдел МФЦ подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления.

В случае обращения заявителя в отдел МФЦ, сотрудники МФЦ передают запрос на исполнение в архивный отдел в течение 2-х рабочих дней.

**Требования к месту, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей и оформлению информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

24. Рабочее место специалиста архивного отдела, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудовано необходимой офисной мебелью, телефоном, компьютерной и оргтехникой с возможностью доступа к необходимым базам данных, а также канцелярскими принадлежностями.

25. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан. Места ожидания оборудованы стульями.

26. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для оформления заявлений.

27. Требования к местам проведения приема заявителей для предоставления услуги:

1) прием заявителей осуществляется в кабинете заведующей архивным отделом;

2) место для приема заявителя снабжено столом, стулом, бланками заявлений, письменными принадлежностями;

3) в целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

4) архивный отдел имеет вывеску с названием отдела, времени приёма граждан, времени перерыва на обед, а также табличку с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги.

**Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

28. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

2) соблюдение сроков рассмотрения запросов;

3) возможность получения информации по вопросам рассмотрения запроса, в том числе о ходе его рассмотрения с использованием информационно – телекоммуникационных технологий;

4) полнота и качество ответа на запрос;

5) возможность получения муниципальной услуги в отделе МФЦ.

29. Заявитель муниципальной услуги на стадии рассмотрения его запроса архивным отделом имеет право:

1) предоставлять дополнительные материалы и документы по рассматриваемому обращению;

2) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством российской Федерации;

3) осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

30. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги обеспечивают:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запросов граждан

2) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

31.Параметрами полноты и качества ответа на запрос являются:

1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;

2) четкость, логичность и простота изложения;

3) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращения общепринятых правил и стандартов делопроизводства.

**Состав, последовательность и сроки выполнения административных**

**процедур, требования к порядку их выполнения, особенности**

**выполнения административных процедур в электронной форме**

32. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

1) прием и регистрация заявлений;

2) анализ тематики поступивших заявлений;

3) исполнение заявлений;

4) рассмотрение подготовленных ответов;

5) направление ответов заявителям.

При организации муниципальной услуги в отделе МФЦ осуществляются следующие административные процедуры (действия):

1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация заявления и документов;

3) передача документов на исполнение в архивный отдел;

4) выдача результата предоставления услуги.

При подаче запроса в отдел МФЦ лицом, ответственным за выполнение административных процедур является сотрудник отдела МФЦ.

33. Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является поступление заявления в архивный отдел.

34. Поступившие в архивный отдел заявления и прилагаемые к ним документы регистрируются в течение 1 дня.

35. При поступлении Интернет - обращения (запроса) заявителя с указанием электронной почты и/или почтового адреса, ему направляется уведомление о принятии запроса к рассмотрению.

36. В зависимости от содержания Интернет – запроса от заявителей он распечатывается для дальнейшей работы или ответ дается сразу.

37. При личном обращении в архивный отдел физическое лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в случае обращения в интересах другого лица - нотариально заверенную доверенность.

38. При личном обращении заявителю - физическому лицу выдается бланк анкеты – заявления установленного образца.

39. Приём и регистрацию осуществляет заведующий архивным отделом.

40. Заведующий архивным отделом осуществляет анализ тематики поступивших заявлений. При этом определяется:

1) правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учётом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера.

2) степень полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для его поисковой работы.

3) наличие в архивном отделе документов, необходимых для исполнения запроса.

41. Результатом выполнения административной процедуры является:

1) правомочность получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера.

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

3) местонахождение архивных документов необходимых для исполнения запроса;

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

41. По результатам поиска специалист архивного отдела готовит архивные справки, архивные выписки или архивные копии.

Срок исполнения запросов 30 дней со дня их регистрации:

1) текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов;

2) несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов, или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»);

3) в примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»);

4) в тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка;

5) после текста архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, печатные издания, использовавшиеся для составления архивной справки. В тексте архивной справки допускается проставление архивных шифров и номера листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта события;

6) в архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены печатью архивного отдела;

7) архивные справки составляются на бланке администрации Волчанского городского округа. Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются;

8) архивная справка подписывается главой городского округа, заверяется гербовой печатью городского округа, на ней проставляется номер и дата составления;

9) в архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием;

10) в примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д.;

11) отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «Так в тексте оригинала», «Так в документе». После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа;

12) аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяется подписью главы городского округа и гербовой печатью администрации Волчанского городского округа;

13) на обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются. Архивная копия заверяется подписью заведующей архивным отделом и печатью архивного отдела;

14) при изготовлении ксерокопий архивных документов бланк не используется. Архивные копии документов могут быть оформлены только в отношении тех лиц, о которых запрашиваются сведения. При наличии в документах вместе с запрашиваемыми сведениями сведений о других лицах, оформляются архивные выписки. При направлении архивных копий, архивных выписок по почте к ним прилагается сопроводительное письмо.

42. При отсутствии документов, необходимых для исполнения заявления, в течение 30 дней составляется отрицательный ответ на бланке архива. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать истребуемый документ или справку.

43 Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в архивном отделе архивных документов (непрофильные запросы), в течение 5 дней со дня регистрации направляются по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, муниципальные архивы, в иные организации, где могут храниться необходимые документы.

44. Архивные справки, архивные выписки, архивные копии оформляются на государственном языке Российской Федерации.

45. Архивная справка, архивная выписка и архивная копия документов в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица выдаются под расписку при предъявлении паспорта или документа удостоверяющего его личность; доверенному лицу - при наличии доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель архивной справки, архивной выписки, архивной копии расписывается на их копии или на обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату их получения.

46. Архивные справки, архивные выписки, архивные копии и ответы об отсутствии запрашиваемых сведений высылаются по почте простыми письмами в адреса, указанные заявителями. При этом в журнале регистрации делается отметка об отправке с указанием даты.

47. Результатом административной процедуры является направление ответа пользователю, либо направление результата в отдел МФЦ. Рассмотрение запроса пользователя считается законченным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

**Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений**

48. Текущий контроль за соблюдением последовательностями действий определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется заместителем главы администрации по социальным вопросам.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляемых специалистами отдела МФЦ, осуществляется руководителем отдела МФЦ.

49. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушение прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов архивного отдела.

50. Формами контроля за исполнением административных процедур являются плановые (осуществляются на основании годовых планов работы) и внеплановые проверки.

51. Проверки проводятся с целью предупреждения, выявления и устранения нарушений требований к качеству, в том числе к порядку и сроку предоставления муниципальной услуги, допущенных специалистами архивного отдела при выполнении ими административных действий.

52. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) специалистов архивного отдела при выполнении ими административных действий. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

53. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации городского округа.

54. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками архивного отдела положений настоящего Регламента.

55. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

56. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц архивного отдела в ходе предоставления муниципальной услуги

57. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) должностными лицами архивного отдела в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

58. Заявитель может направить обращение (жалобу) в администрацию Волчанского городского округа, либо через отдел МФЦ на имя:

1) главы Волчанского городского округа;

2) заместителя главы администрации Волчанского городского округа по социальным вопросам (далее - Заместитель главы);

59. Направление обращения (жалобы) непосредственно должностному лицу, специалисту архивного отдела, принявшему решение или совершившему действие (бездействие), которое обжалуется, запрещено.

60. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

1) незаконные, необоснованные действия должностных лиц архивного отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги:

- истребование документов для предоставления муниципальной услуги, не предусмотренных нормативными правовыми актами и настоящим административным регламентом;

- нарушение сроков рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) бездействие должностных лиц архивного отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги - оставление запроса о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения;

3) решение должностных лиц архивного отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги об отказе в приёме и рассмотрении документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

4) решение должностных лиц архивного отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги о приостановлении и (или) прекращении предоставления муниципальной услуги.

61. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные (в том числе в электронной форме) либо устные (при личном приёме) обращения (жалобы) заявителей либо их законных представителей в администрацию Волчанского городского округа на имя главы Волчанского городского округа или заместителя главы.

62. Обращения (жалобы), поступившие в администрацию Волчанского городского округа на имя главы Волчанского городского округа или заместителя главы, подлежат рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

63. В письменном обращении (жалобе) заявителем в обязательном порядке указываются:

1) наименование органа предоставляющего муниципальную услугу или фамилия и инициалы должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

2) фамилия, имя, отчество заявителя, составляющего обращение (жалобу);

3) почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения (жалобы). Заявитель может указать иные способы передачи ответа по существу обращения или жалобы (электронной почтой, факсом и т.д.);

4) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица архивного отдела;

5) личная подпись заявителя и дата составления обращения (жалобы).

64. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

65. Администрация Волчанского городского округа вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) отсутствие фамилии, имени, отчества (при наличии) и почтового адреса гражданина, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ.

2) если в указанном обращении (жалобе) содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение (жалоба) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) обращение (жалоба) содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица архивного отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги, а также членам его семьи;

1. текст письменного обращения (жалобы) не поддаётся прочтению, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;

1. ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

66. В случае оставления обращения (жалобы) без ответа по существу поставленных в нём вопросов гражданину, направившему обращение, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения (жалобы) либо о переадресации обращения (жалобы).

67. Срок рассмотрения письменного и устного обращения (жалобы), поступившего в установленном порядке (в том числе в электронной форме), не должен превышать 15 дней со дня регистрации обращения, если более короткие сроки рассмотрения обращения (жалобы) не установлены действующим законодательством.

68. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги является:

1) признание обращения (жалобы) обоснованным. В этом случае заявитель информируется о результате рассмотрения обращения (жалобы). Архивный отдел обязан устранить выявленные нарушения по факту предоставления муниципальной услуги;

2) признание обращения (жалобы) необоснованным. В этом случае заявителю направляется письменный мотивированный отказ в удовлетворении обращения (жалобы).

69.Решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в порядке искового производства с особенностями, установленными для рассмотрения и разрешения дел, возникающих из публичных правоотношений.

**КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОРГАНЕ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ВОЛЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА, СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ, ОТВЕТСТВЕННЫХ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

| **Название органа, ответственного****за предоставление муниципальной услуги** | **Адрес местонахождения** | **Контактные телефоны** | **Электронный адрес** | **Адрес официального сайта в сети Интернет** | **График работы,****часы приёма граждан** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Администрация Волчанского городского округа | 624940,Свердловская область,город Волчанск,улица Уральского Комсомола, 1 | 8(34383) 5-21-00,5-21-40 | volchansk@list.ru | [www.admvolchansk](http://www.admvolchansk).ru | График работы:понедельник-четверг:с 8-00 до 17-00;пятница:8-00 до 16-00;перерыв: 12-11 до 13-00.Выходные:суббота, воскресенье. |
| Архивный отдел администрации Волчанского городского округа | 624940,Свердловская область,город Волчанск, улица Физкультурная,14 | 8 (34383) 5-21-49 | volchansk-arhiv @yandex.ru |  | График работы:понедельник-четверг: 8-00 до 17-00;пятница: 8-00 до 16-00;перерыв: 12-11 до 13-00.Выходные:суббота, воскресенье.Приёмные дни:понедельник:13-00 до 17.00Среда:8-00 до 12- 0013-00 до 17-00 |

Приложение №1

к административному регламенту

«Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсации в соответствии с законодательством Российской Федерации на территории Волчанского городского округа»

**АНКЕТА – ЗАЯВЛЕНИЕ**

**ДЛЯ НАВЕДЕНИЯ АРХИВНОЙ СПРАВКИ ПО ДОКУМЕНТАМ АРХИВНОГО ОТДЕЛА АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА (СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫЕ ЗАПРОСЫ)**

|  |
| --- |
| Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Число, месяц, год рождения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ф.И.О лица, запрашивающего архивную справку (если меняли фамилию, указать) |  |
| Адрес заявителя, контактный телефон |  |
| Указать точное название места работы, время работы, должность (номер и дату приказов о приеме на работу, переводе и увольнении).  |  |
| О чем запрашивается справка: (нужное подчеркнуть)- о трудовом стаже;- о заработной плате;Запрашиваемый период |  |

 « \_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Характер ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Заведующей архивным отделомадминистрации Волчанского городского округа |
|  |
| (наименование организации) |
|  |
| (почтовый адрес организации) |
|  |
| (тел. (fax) с указанием кода города) |
|  |
| (электронный адрес, при наличии) |
| от |  | 20 г. |  | № | \_\_\_\_\_ |
|  |
|  |  |

Просим Вас представить справку о (тема запроса)

|  |
| --- |
|  |
| (фамилия, имя, отчество и дата рождения лица на которое необходимы сведения со всеми изменениями) |
|  |
| (наименование подразделения, участка, организации) |
|  |
| (период работы) |
|  |
| (должность и все изменения в период работы) |
| для |  |
|  | (с какой целью запрашивается справка) |

|  |  |
| --- | --- |
| Приложение | 1. |
|  | (перечислить все приложения) |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| (наименование должности лица, подписывающего документ) | (подпись) | (расшифровка подписи) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  | Приложение № 2к административному регламенту«Предоставление оформленных в установленном порядке архивныхсправок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающих их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации на территории Волчанского городского округа» |
|  |  |  |  |  | **БЛОК-СХЕМА** |  |
|  |  |  |  |  | **Прием заявлений** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | **Рассмотрение** **заявлений** **и запросов** |  | **Регистрация** **заявлений** **и запросов** |  | **Проверка** **на повторность** |  |  |  |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | ***Положительный* ответ** | **Анализ тематики запроса.****решение исполнения запроса** | ***Отрицательный ответ*** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Направление запроса на исполнение по документам архива** |  |  | **Направление запроса в организацию по принадлежности** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Поиск документов** |  |  |  |  |  |  | **Уведомление заявителя о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса** |  | **Уведомление заявителя об отсутствии запрашиваемых сведений** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Исполнение справки** |  |  |  | **Уведомление заявления о переадресовании** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Выдача справки** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Завершение исполнения запроса** |  |  |  | **Завершение исполнения запроса** |  |  |  |  |  |  |