|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | |  |  | | --- | --- | |  | УТВЕРЖДЕН  постановлением Администрации  городского округа Верхотурский  от 18.12.2015г. № 1126  «Об утверждении новой редакции  Административного регламента  предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»» | |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений**

**на основе документов Архивного фонда Российской Федерации**

**и других архивных документов»**

**(новая редакция)**

**I. Общие положения**

* 1. **Предмет регулирования Регламента.**

1.1.1. Административный регламент по предоставлению архивным отделом Администрации городского округа Верхотурский муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения ретроспективной документной информацией физических и юридических лиц, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия архивного отдела Администрации городского округа Верхотурский (далее - архивный отдел) с гражданами и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.2. Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов включает в себя организацию исполнения поступающих в архивный отдел от российских и иностранных пользователей тематических запросов о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту.

1.1.3.Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Администрации городского округа Верхотурский 13.11.2012 № 1327 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

**1.2. Круг заявителей.**

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» (далее - муниципальная услуга) являются:

* российские граждане;
* иностранные граждане;
* органы государственной власти;
* органы местного самоуправления;
* организации и общественные объединения;
* 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.

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

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется архивным отделом Администрации городского округа Верхотурский. Муниципальная услуга предоставляется пользователям в виде: информационных писем, информационных писем с приложением архивных справок, архивных выписок, архивных копий, тематических перечней, тематических подборок копий архивных документов, тематических обзоров архивных документов.

1.3.2. Информация  о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах электронной почты, графике (режиме) работы архивного отдела, оказывающего муниципальную услугу, размещается на информационном стенде архивного отдела, на официальном Интернет-сайте городского округа Верхотурский, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>), региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>).

1.3.3. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещении архивного отдела, оказывающего муниципальную услугу: на информационном стенде и в форме личного консультирования специалистом архивного отдела, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

2) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

3) на официальном Интернет-сайте городского округа Верхотурский [www.adm-verhotury.ru](http://www.adm-verhotury.ru) ;

4) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru/>), региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>);

5) на официальном сайте МФЦ в сети Интернет, на котором можно получить информацию о местонахождении многофункционального центра и его филиалов: [www.mfc66.ru](http://www.mfc66.ru);

6) при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

7) при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

8) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ):

8(343)354-73-98 Екатеринбург  
8 800 500 84 14 для  жителей Свердловской области (звонок бесплатный)   
Ежедневно с 8.00 до 20.00

e-mail: [mfc@mfc66.ru](mailto:mfc@mfc66.ru)

1.3.4. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) расположен по адресу: г. Верхотурье, ул. К-Маркса, 2 А., (юридический);

Верхотурский район, поселок Привокзальный, ул. Советская, 6А (фактический).

Телефон 8(34389) 2-87-24,2-87-02.

Режим работы: ежедневно с 09.00 до 18.00.

1.3.5. Место нахождения архивного отдела Администрации городского округа Верхотурский: 624380, Свердловская область г. Верхотурье, ул.Советская, 4 (юридический адрес); ул.Воинская, 3 (фактический адрес).

Телефон/факс: 8 (34389) 2-29-71

Электронная почта: [tatyana.koroleva.1961@mail.ru](mailto:tatyana.koroleva.1961@mail.ru)

1.3.6. Прием граждан осуществляется сотрудниками архивного отдела в соответствии с графиком работы, размещенным на официальном Интернет-сайте городского округа Верхотурский:

График (режим) работы:

понедельник-четверг с 08.30 до 12.00; с 13.00 до 17.30

пятница с 08.30 до 12.00; с 13.00 до 16.30

выходной день – суббота, воскресенье

Прием осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

1.3.7. Консультации оказываются ответственным лицом архивного отдела по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) сведения о месте нахождения и контактных телефонах архивных учреждений, осуществляющих оказание муниципальной услуги;

3) об адресах Интернет-сайта городского округа Верхотурский, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной государственной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области».

4) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

5) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

6) наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги; режим приема ответственного лица архивного отдела.

7)порядок обжалований действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**2.1. Наименование муниципальной услуги:**

«Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»

**2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу:**

2.2.1. Организацию предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов» осуществляет архивный отдел Администрации городского округа Верхотурский.

2.2.2. Предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, может осуществляться в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг - организации, отвечающей требованиям Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и уполномоченной на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна" на основании Соглашения о взаимодейстии между уполномоченным многофункциональным центром – государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Администрацией городского округа Верхотурский.

2.2.3. При обращении заявителя в МФЦ должностное лицо МФЦ проверяет правильное, разборчивое заполнение анкеты, правомочность заявителя получить сведения о третьих лицах.

2.2.4. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в МФЦ.

Для получения муниципальной услуги заявители представляют в МФЦ запрос о предоставлении услуги. МФЦ принимает документы, проверяет правильное, разборчивое заполнение анкеты, правомочность предоставления архивной информации третьим лицам и выдает заявителю расписку о приеме запроса с указанием перечня принятых документов и даты приема в МФЦ. Принятый запрос регистрируется в МФЦ.

Далее архивным отделом осуществляются административные процедуры, установленные административным регламентом.

**2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.**

2.3.1. Результатом оказания муниципальной услуги являются:

* информационные письма;
* архивные справки;
* архивные выписки;
* архивные копии;
* тематические перечни;
* тематические подборки копий архивных документов;
* тематические обзоры архивных документов;
* 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.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в 30-дневный срок с момента регистрации запроса заявителя. При наличии причин, не позволяющих подготовить ответ на запрос заявителя в установленный срок, может быть продлен срок предоставления муниципальной услуги не более чем на 30 дней с письменным объяснением задержки исполнения срока запроса.

2.4.2. Заявление на предоставление муниципальной услуги, поступившее в администрацию или в МФЦ, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в архивном отделе.

2.4.3. Принятые от заявителя документы передаются МФЦ на следующий рабочий день после приема в МФЦ по ведомости приема-передачи, оформленной передающей стороной в 2-х экземплярах. Начальник архивного отдела проставляет отметку в ведомости приема-передачи, определяет срок исполнения запроса.

2.4.4. Исполненный запрос по ведомости приема-передачи, оформленной передающей стороной в 2-х экземплярах, передается на следующий рабочий день в МФЦ для выдачи заявителю результатов предоставления муниципальной услуги.

В общий срок предоставления услуги не входит срок доставки документов от МФЦ в архивный отдел и обратно.

2.4.5. При поступлении запроса заявителя, ответ на который не может быть дан без предоставления уточненных или дополнительных сведений, архивный отдел в течение 7 рабочих дней запрашивает у заявителя необходимые сведения.

2.4.6. Запросы, не относящиеся к составу хранящихся в архивном отделе документов (непрофильные запросы), в течение 7 дней со дня их регистрации направляются по принадлежности в государственные органы, органы местного самоуправления, муниципальные архивы, в иные организации Свердловской области, где могут храниться необходимые документы.

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

* Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года («Российская газета», 1993,25 декабря, № 237);
* Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40);
* Федеральный закон от 22 октября 2004 № 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст.4169, 2006 № 50, ст.5280, 2007, № 49, ст.6079);
* Федеральный закон от 02 мая 2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст.2060);
* Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 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";
* Закон Свердловской области от 25 марта 2005 № 5-ОЗ "Об архивном деле в Свердловской области" («Областная газета», 2005, 30 марта, № 82-84);

Федеральный закон от 27 июля 2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, N 31, ст. 4179)

* Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ч.1.,ст.3448);
* Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
* Закон Свердловской области от 19 ноября 2008 г. N 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";
* указ Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1994, № 2, ст.74);
* указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (Собрание законодательства РФ. 1997. № 10. Ст. 1127);
* постановление Правительства Свердловской области от 29.10.2007 г. № 1053-ПП «О предоставлении мер социальной поддержки пользователям архивными документами, находящимися в государственной собственности Свердловской области»;
* постановление Администрации городского округа Верхотурский от 13.11.2012 № 1327 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;
* Устав Муниципального образования Верхотурский уезд от 23 июля 2005 года;
* Положение об архивном отделе Администрации городского округа Верхотурский (утверждено постановлением Администрации городского округа от 24.06.2013 № 532).
* Соглашение о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром – государственным бюджетным учреждением Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и Администрацией городского округа Верхотурский.

**2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.**

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо направить в архивный отдел запрос (заявление) в письменной произвольной форме, в том числе в виде электронного документа, или лично обратится в архивный отдел в приемные дни или в МФЦ.

2.6.2. В запросе (заявлении) должны быть указаны:

1) наименование юридического лица на бланке организации, для граждан - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);

2) почтовый и/или электронный адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

3) интересующие пользователя тема, вопрос, событие, факт, сведения;

4) хронологические рамки запрашиваемой информации;

5) личная подпись и дата для запроса физического лица, подпись должностного лица для запроса организации.

В случае необходимости, заявитель прилагает к письменному запросу соответствующие документы и материалы, или их копии.

2.6.3. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

При обращении в архивный отдел лично запрос заявителя оформляется с его слов, либо предъявленных личных документов, посредством внесения сведений в анкету-заявление для наведения архивной справки по документам

Заявитель может самостоятельно заполнить анкету-заявление.

2.6.4. Для получения сведений, содержащих данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

**2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.**

2.7.1. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных).

2.7.2. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

**2.8. Указание на запрет требовать у заявителя предоставление документов.**

Должностные лица не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

**2.9. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной** **услуги.**

2.9.1. Основанием для отказа в приеме документов является неполный комплект документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 2.6.2.](#Par115) административного регламента.

**2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

* + 1. Запрос не подлежит рассмотрению в следующих случаях:
* если запросы пользователей не содержат наименования юридического лица (для гражданина – фамилии, имени, отчества), почтового адреса и/или электронного адреса пользователя;
* запросы, поступившие в архивный отдел, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 7 дней с момента регистрации возвращаются в организации, их направившие, или гражданам с сообщением об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями;
* если в запросе пользователя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;
* если запрос пользователя не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение заведующему архивным отделом или уполномоченному на то лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
* если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Пользователю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию;
* если в нем содержится вопрос, на который пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Начальник архивного отдела или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение;
* если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить пользователю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.**

2.13.1. Время ожидания в очереди при устном обращении или подаче пользователем письменного обращения непосредственно в архивный отдел и общий максимальный срок приема обращения не должен превышать 30 минут.

2.13.2. Время ожидания в очереди при получении ответа на обращение пользователем лично не должно превышать 15 минут.

2.13.3. В электронном виде услуга оказывается пользователю немедленно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя на Интернет-сайт городского округа Верхотурский, на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/main>).

Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя на сайт.

**2.14. Срок и порядок регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.**

2.14.1.Письменное обращение пользователя, в т. ч. в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления в архивный отдел или в МФЦ.

**2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальной услуга, к месту ожидания и приема пользователей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.**

2.15.1. Вход в помещение, где располагается архивный отдел, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей наименование отдела, его местонахождение и режим работы. На территории, прилегающей к месторасположению архивного отдела, должны быть предусмотрены места для парковки автотранспортных средств.

2.15.2. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:

средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, выход из помещения оборудуется соответствующим указателем с автономным источником бесперебойного питания.

средствами оказания первой медицинской помощи;

местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;

посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т. д.);

столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т. д.).

2.15.3. В местах ожидания размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.15.4. Места ожидания соответствуют установленным санитарным требованиям.

2.15.5. Рабочие места должностных лиц архивного отдела, предоставляющих муниципальную услугу, должны соответствовать установленным санитарным требованиям, оборудованы компьютерами и оргтехникой.

2.15.6.Помещение должно соответствовать требованиям к обеспечению условий доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

**2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

2.16.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, проживающих за рубежом.

2.16.2. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение пользователя:

1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2) на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/main>);

3) на Интернет-сайт городского округа Верхотурский;

4) в архивный отдел.

2.16.3. Пользователь может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.16.4. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

обеспечение возможности направления запроса в архивные учреждения, предоставляющие услугу, по электронной почте;

удовлетворенность результатом оказания муниципальной услуги, условиями ожидания приема, вниманием персонала;

отсутствие нарушений сроков рассмотрения запросов заявителей;

полнота и качество ответа на запрос;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.5. Возможность получения муниципальной услуги через МФЦ.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий)**

**в электронной форме**

**3.1. Состав административных процедур.**

3.1.1. Основанием для начала административного действия, является обращение пользователя.

3.1.2. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

* регистрация запросов и передача их на исполнение;
* анализ тематики поступивших запросов;
* направление запросов на исполнение в организации по принадлежности;
* подготовка и направление ответов пользователям.

3.1.3. При обращении заявителя через сеть Интернет:

1) Обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на Интернет-сайт городского округа Верхотурский.

3.1.4 Для получения муниципальной услуги пользователь формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу

**3.2.** [**Блок-схема**](#Par260) **последовательности административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к Регламенту**.

**3.3. Последовательность, сроки и порядок выполнения административных процедур.**

**3.3.1.Регистрация запросов пользователей и передача их на исполнение**

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

3.3.1.2. Поступившие в архивный отдел письменные запросы пользователей регистрируются в течение трех дней с момента поступления в установленном порядке.

3.3.1.3. При поступлении в архивный отдел запросы по электронной почте, запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

**3.3.2. Анализ тематики запросов**

3.3.2.1. Начальник архивного отдела обеспечивает оперативное рассмотрение запросов пользователей.

3.3.2.2. Начальник архивного отдела осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в архивном отделе архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения архивных документов, необходимых для исполнения запросов пользователей. При этом определяется:

* правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную тайну и сведения конфиденциального характера;
* степень полноты сведений, содержащихся в запросе пользователя, необходимых для его проведения поисковой работы;
* местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
* адреса конкретных органов и организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос пользователя.

3.3.2.3. Срок исполнения данной административной процедуры - 5 дней.

3.3.2.4. Архивный отдел письменно запрашивает от автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями в случае отсутствия в запросе пользователя достаточных данных для организации выявления запрашиваемой информации в архивах, нечетко, неправильно сформулированного запроса.

**3.3.3. Направление запросов архивным отделом по запросам органов государственной власти на исполнение по принадлежности**

3.3.3.1. Архивный отдел по итогам анализа тематики поступившего запроса в течение 7 дней со дня их регистрации направляет соответствующий(ие) запрос(ы) по принадлежности в органы местного самоуправления и организации при наличии у них архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

3.3.3.2. В случае, если запрос требует исполнения несколькими органами, архивный отдел направляет в соответствующие органы копии запроса, анкеты с указанием о направлении ответа в адрес пользователя.

**3.3.4. Направление запросов архивным отделом Администрации городского округа по обращениям (запросам) пользователей (кроме запросов органов государственной власти) на исполнение по принадлежности и информирование пользователей о результатах рассмотрения их обращений (запросов)**

3.3.4.1. По итогам анализа тематики поступившего обращения (запроса) пользователя архивный отдел подготавливает и направляет соответствующие запросы на исполнение по принадлежности.

3.3.4.2. Органы и организации, исполняющие полученные от архивного отдела запросы, приступают к рассмотрению направленного запроса при наличии правоустанавливающего документа.

3.3.4.3. По итогам выявления запрашиваемых документов готовят информационные материалы (архивные копии), ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации конкретного запроса, непосредственно в адрес пользователя.

3.3.4.4. В случае необходимости архивный отдел может запрашивать у организаций-исполнителей запросов копии ответов о результатах рассмотрения обращений (запросов) пользователей. Организации-исполнители направляют в архивный отдел письмо-уведомление о результатах рассмотрения направленного архивным отделом тематического запроса.

3.3.4.5. Архивный отдел письменно уведомляет автора обращения (запроса) о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в органы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если потребителю муниципальной услуги выдана запрашиваемая документированная информация или дан мотивированный ответ об ее отсутствии в течение 30 дней.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется работниками архивного отдела, ответственными за организацию работы по ее предоставлению.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником архивного отдела, ответственным за организацию работы по представлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента.

4.1.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником архивного отдела Администрации городского округа Верхотурский.

4.1.4. Текущий контроль за соблюдением работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется руководителем МФЦ.

**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. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц архивного отдела.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании готовых планов работы архивного отдела) и внеплановыми, в том числе, по конкретному обращению пользователя.

4.2.3. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, в состав которой включаются муниципальные служащие архивного отдела и Администрации городского округа.

4.2.4. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

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

4.3.1. Персональная ответственность начальника архивного отдела за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги и соблюдению требований настоящего административного регламента закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.2. Должностные лица МФЦ несут ответственность за качественное заполнение анкеты-заявления, соблюдения сроков передачи документов, правомочность предоставления архивной информации третьим лицам.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в пункте 2.5. настоящего административного регламента.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,**

**а также должностных лиц**

**5.1.Информация для пользователя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.**

5.1.1. Пользователи имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

**5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.**

Предметомдосудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

**5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.**

5.3.1. Ответ на жалобу не дается в случаях:

1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2)  если текст жалобы не поддается прочтению;

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

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.3.2. В указанных случаях пользователь должен быть письменно проинформирован об отказе в предоставлении ответа по существу жалобы.

**5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.**

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является письменная жалоба пользователя.

5.4.2. Жалобы в письменной форме можно направить:

1) по почте на адреса: 624380, г.Верхотурье, ул.Советская, д.4;

624380, г.Верхотурье, ул.Воинская, д.3

2) по электронной почте на электронные адреса: [adm-verchotury@mail.ru](mailto:adm-verchotury@mail.ru);

[tatyana.koroleva.1961@mail.ru](mailto:tatyana.koroleva.1961@mail.ru)

3) передать лично в Администрацию городского округа Верхотурский или в архивный отдел Администрации городского округа Верхотурский или в МФЦ.

При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.3. В письменной жалобе пользователь должен обязательно указать:

1) фамилию, имя, отчество или полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

2) контактный почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

4) суть жалобы;

5) личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.4. Записаться на личный прием можно по телефонам: 8 (34389) 2-27-03;

2-29-71.

**5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).**

Пользователь имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

**5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба (претензия) пользователя в досудебном (внесудебном) порядке:**

5.6.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц архивного отдела могут быть обжалованы в Администрацию городского округа Верхотурский.

**5.7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии).**

5.7.1. Письменная жалоба, поступившая в Администрацию городского округа Верхотурский или в архивный отдел, рассматривается в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

**5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.**

5.8.1. Если в результате рассмотрения жалобы доводы пользователя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.8.2. Пользователь вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц архивного отдела в судебном порядке (в районный суд общей юрисдикции согласно статье 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст.4532).

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.