

**АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗДОЛЬНЕНСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20 сентября 2016 года

пгт. Раздольное

№ 531

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Администрации Раздольненского района Республики Крым от 30.12.2014 года № 75 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрацией Раздольненского района Республики Крым и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций» (прилагается).
2. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте Администрации Раздольненского района.
3. Постановление вступает в законную силу со дня опубликования.
4. Контроль по выполнению данного постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Раздольненского района Захарова А.Г.

**Глава Администрации
Раздольненского района**

Е.П. Акимов

Приложение
к постановлению Администрации
Раздольненского района
от 20.09.2016 года № 531

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента по предоставлению архивным сектором (муниципальным архивом) Администрации Раздольненского района Республики Крым (далее – архивный сектор) муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций» **«Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций»** (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества обеспечения ретроспективной документной информацией физических и юридических лиц и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) архивного сектора, а также порядок взаимодействия архивного сектора с архивными отделами администраций муниципальных образований Республики Крым.

1.2. Муниципальная услуга включает в себя:

- исполнение тематических запросов;
- исполнение запросов социально-правового характера;
- выдачу архивных справок, архивных выписок, архивных копий.

1.3. Получатели муниципальной услуги

1.3.1. Получателями муниципальной услуги являются:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- органы государственной власти, органы местного самоуправления;
- организации и общественные объединения;
- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации или в силу наделения их полномочиями выступать от их имени.

1.4. Основные понятия, применяемые в настоящем Регламенте:

1.4.1. *тематический запрос* – запрос о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию или факту;

1.4.2. *социально-правовой запрос* – запрос, связанный с социальной защитой граждан, предусматривающий их пенсионное обеспечение (подтверждение трудового стажа, размера заработной платы, прохождения курсов повышения квалификации), а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации;

1.4.3. *архивная справка* – документ архивного сектора, составленный на бланке Администрации района, имеющий юридическую силу и содержащий документную информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;

1.4.4. *архивная выписка* – документ архивного сектора, составленный на бланке администрации района, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящегося к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

1.4.5. *архивная копия* – дословно воспроизводящая текст архивного документа копия, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения на обратной стороне копии, заверенная в установленном порядке;

1.4.6. *заявитель* – автор запроса;

1.4.7. *непрофильный запрос* – запрос, поступивший в архивный сектор, но не соответствующий составу фондов данного архивного сектора;

1.4.8. *положительный ответ* – официальный ответ архивного сектора на запрос, содержащий в полном объеме или частично интересующую заявителя информацию;

1.4.9. *отрицательный ответ* – официальный ответ архивного сектора на запрос, указывающий на отсутствие в документах архивного сектора сведений, интересующих заявителя;

1.4.10 *информационное письмо* – письмо, составленное на бланке архивного сектора по запросу пользователя или по инициативе архивного сектора, содержащее информацию о хранящихся в архивном секторе архивных документах по определенной проблеме, теме.

1.5. Источник финансирования муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

1.6. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.6.1. Муниципальная услуга по «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций» поступивших в архивный сектор, предоставляется в виде официальных писем архивного сектора, в том числе в электронном виде.

1.6.2. Информация о порядке оказания муниципальной услуги, местонахождении и графике работы архивного сектора предоставляется:

- непосредственно в архивном секторе и в архивном секторе по телефону (06552) 9-17-97; на интернет-сайте Администрации Раздольненского района Email: arhivrzdolnoe@yandex.ru.

Местонахождение и почтовый адрес архивного сектора предоставляющего муниципальную услугу: 296200, ул. Ленина, 5, пгт. Раздольное, Раздольненского района, Республики Крым. Телефон: (06552) 9-17-97.

Режим работы архивного сектора: Понедельник – пятница с 08. 00. до 17. 00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 13.30 часов, выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием посетителей архивного сектора: Понедельник-вторник с 08.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 13.30 часов. Выходные дни – суббота, воскресенье.

Исполнение дальнейших процедур муниципальной услуги и основных функций архивного сектора по учету и обеспечению сохранности документов, созданию научно-справочного аппарата к документам архива, использованию хранящихся в архиве документов, организации информационного обслуживания архивов организаций и структурных подразделений, по организации работы по составлению номенклатуры дел организации, оказанию методической и практической помощи структурным подразделениям в работе с документами, по участию в разработке нормативных и методических документов по архивному делу и документационному обеспечению управления, по осуществлению проверки правильности формирования и оформления дел в структурных подразделениях организаций и других организациях – источниках комплектования архива, санитарной обработке архивохранилищ: Понедельник – пятница с 13.30 до 16.30 часов.

1.6.3. Для получения архивной справки, архивной выписки и архивной копии необходимо оформить заявление (запрос) по предлагаемому образцу заявления (приложение 1) либо в произвольной форме с отражением в заявлении (запросе):

- названия организации - заявителя (для граждан – фамилии, имени, отчества заявителя; (девичьей фамилией, под которой работали или учились, паспортные данные);
- почтового адреса;
- темы (вопроса);
- хронологических рамок запрашиваемой информации;
- а также формы получения информации (архивная справка, архивная выписка, архивная копия, информационное письмо).

Образец заявления размещается на информационных стендах в местах ожидания получения информации.

1.6.4. Лицо, может обратиться с заявлением в архивный сектор:

- лично, с изложением сути запроса и предоставления необходимой архивному сектору информации для достоверного и точного исполнения запроса;
- по почте, с изложением сути запроса и предоставления необходимой архивному сектору информации для достоверного и точного исполнения запроса;
- в электронном виде.

Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов, в которых осуществляется прием заявителей.

1.7. Прием заявителей (физических и юридических лиц) осуществляет специалист архивного сектора, ответственный за прием заявителей.

Прием заявителей (физических и юридических лиц) в архивном секторе

осуществляется в понедельник, вторник с 08.00. до 17.00. часов.

1.8. В местах ожидания граждан оборудованы информационные стенды с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, с указанием:

- порядка, условий и сроков предоставления муниципальной услуги;
- необходимости оформления заявления;
- срока выдачи справок, заверенных копий и выписок из документов;
- времени ожидания в очереди при подаче документов;
- продолжительности приема у должностного лица архивного сектора во время подачи заявления и при получении архивной справки;
- контактной информации архивного сектора, оказывающего муниципальную услугу;
- перечнем оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- образцом заполнения заявления (приложение 1);
- книгой жалоб и предложений;
- другой информацией о предоставлении муниципальной услуги, необходимой заявителям.

Информация о предоставлении государственной услуги должна быть доступна для инвалидов.

1.9. Порядок получения консультаций (справок), информации о порядке предоставления Муниципальной услуги

1.9.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется непосредственно специалистами архивного сектора Администрации Раздольненского района:

- при личном обращении;
- по письменным обращениям;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи;
- с использованием средств электронной связи.

1.9.2. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.9.3. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- адрес местонахождения архивного сектора;
- наличие документов в архивном секторе по запрашиваемой тематике;
- срок выдачи справок;
- время приема заявлений и выдачи документов;
- перечня документов, необходимых для проведения процедуры по предоставлению Муниципальной услуги;

- источника получения документов, необходимых для проведения процедуры по предоставлению Муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Муниципальной услуги;

- другие вопросы, касающиеся предоставления информации, относящейся к компетенции архивного сектора.

1.9.4. При ответах на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги специалисты архивного сектора обязаны:

- начинать ответ на телефонный звонок с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок;

- подробно в корректной форме информировать заинтересованное лицо о порядке получения муниципальной услуги;

- при невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, переадресовать звонок заявителя на другое должностное лицо;

- избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации архивного сектора или авторитету органа местного самоуправления;

- соблюдать права и законные интересы заявителей.

1.9.5. Время консультирования по телефону не должно превышать 20 (двадцати) минут.

1.10. График (режим) работы по предоставлению Муниципальной услуги

1.10.1. График (режим) работы устанавливается с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего служебного распорядка Администрации Раздольненского района архивного сектора.

1.10.2. Время приема граждан: понедельник, вторник с 8.00 до 17.00 часов.

1.10.3. Адрес электронной почты архивного сектора: arhivrazdolnoe@yandex.ru

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование структурного подразделения органа местного самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация Раздольненского района Республики Крым.

Непосредственное исполнение муниципальной услуги осуществляет архивный сектор Администрации Раздольненского района (далее – архивный сектор).

2.2. Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций» по документам на основе архивной информации осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (ред. от 27.07.2010 года);
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук» (ред. от 16.02.2009 года);
- Федеральным Законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 27 ноября 1995 года, № 48, ст. 4563; «Российская газета», 02 декабря 1995 года, № 234);
- Законом Республики Крым от 14 августа 2014 года № 50-ЗРК «Об архивном деле в Республике Крым» (16.08.2014 года интернет-портал «Российской газеты»);
- Настоящим Регламентом.

2.3. Сроки предоставления Муниципальной услуги

2.3.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней с момента регистрации заявления. С разрешения главы Администрации Раздольненского района этот срок может быть при необходимости продлен, не более чем еще на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения заявителя.

Выдача архивных справок, заверенных копий и выписок из документов по запросам социально-правового характера, поступившие от органов государственной власти, связанные с исполнением ими своих функций, рассматриваются во внеочередном порядке в установленные законодательством сроки или в сроки, согласованные с заявителем.

В тех случаях, когда для исполнения заявления требуются

дополнительные сведения, срок их исполнения исчисляется с момента получения дополнительных сведений, о чем заявитель уведомляется дополнительно.

Продолжительность приема у должностного лица составляет не более 15 минут.

Подготовленные по заявлению архивные справки, архивные выписки и архивные копии, подписываются заведующим архивным сектором, должностным лицом, курирующим архивный сектор, заверяются гербовой печатью Администрацией Раздольненского района в соответствии с Положением об архивном секторе Администрации Раздольненского района, и высылаются по почте специалистами архивного сектора или отдаются лично на руки непосредственно заявителю в архивном секторе.

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

Прием граждан ведется в порядке очередности. Максимальное время ожидания устанавливается:

- при ожидании в очереди с целью подачи документов на предоставление муниципальной услуги – до 20 минут;
- при ожидании в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

2.3.3. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в срок до 10 минут.

2.4. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги

Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос гражданина или юридического лица, либо обращение заявителя в форме электронного документа в адрес архивного сектора.

2.4.1. В запросе *о стаже работы* должны быть указаны:

- для физических лиц фамилия, имя отчество (последнее при наличии), год рождения, адрес, а также сведения, необходимые для выдачи справки;
- для юридических лиц - название организации, учреждения;
- место работы (полное точное название и адрес организации, по которой запрашиваются сведения);
- структурное подразделение (участок, пункт, отделение, отдел, цех) организации, по которой запрашиваются сведения;
- начальная и конечная дата периода работы, которую необходимо подтвердить;
- должность, в которой работало лицо, которому требуются сведения о стаже работы;
- даты и номера приказов о приеме, переводе, увольнении.

2.4.2. В запросе *о размере заработной платы* должны быть указаны:

- для физических лиц фамилия, имя отчество (последнее при наличии),

год рождения, адрес, а также сведения, необходимые для выдачи справки;

- для юридических лиц - название организации, учреждения;
- место работы (полное точное название и адрес организации, по которой запрашиваются сведения);
- структурное подразделение (участок, пункт, отделение, отдел, цех) организации, по которой запрашиваются сведения;
- начальная и конечная дата периода работы, который необходимо подтвердить;
- должность, в которой работало лицо, которому требуются сведения о стаже работы;
- даты и номера приказов о приеме, переводе, увольнении;
- период декретного отпуска или отпуска по уходу за ребенком (если таковые имели место быть).

На каждые 5 лет заполняется отдельное заявление.

2.4.3. В запросе *о периоде прохождения курсов (повышении квалификации)* должны быть указаны:

- для физических лиц фамилия, имя отчество (последнее при наличии), год рождения, адрес, а также сведения, необходимые для выдачи справки;
- для юридических лиц - название организации, учреждения;
- место работы (полное точное название и адрес организации, по которой запрашиваются сведения);
- структурное подразделение (участок, пункт, отделение, отдел, цех) организации, по которой запрашиваются сведения;
- начальная и конечная дата периода работы, который необходимо подтвердить;
- должность, в которой работало лицо, которому требуются сведения о стаже работы;
- даты и номера приказа о направлении на курсы.

2.4.4. В запросе *о награждении* должны быть указаны:

- для физических лиц фамилия, имя отчество (последнее при наличии), год рождения, адрес, а также сведения, необходимые для выдачи справки;
- для юридических лиц - название организации, учреждения;
- место работы (полное точное название и адрес организации, по которой запрашиваются сведения);
- структурное подразделение (участок, пункт, отделение, отдел, цех) организации, по которой запрашиваются сведения;
- начальная и конечная дата периода работы, которую необходимо подтвердить;
- должность, в которой работало лицо, которому требуются сведения о стаже работы;
- даты и номера приказов о приеме, переводе, увольнении;
- дата награждения;
- приложена ксерокопия удостоверения к медали, о присвоении почетного звания, иного документа, подтверждающего факт награждения, если таковые имеются.

К запросу могут быть приложены ксерокопии трудовой книжки, иные документы, содержащие сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для выдачи справок.

Сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, предоставляются уполномоченному лицу на основании правоустанавливающих документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, подтверждающих его полномочия:

- доверенность, оформленная в установленном порядке;
- документ, устанавливающий личность.

2.5. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.5.1. Критерии принятия решения об отказе в исполнении запроса:

- если в запросе не указана фамилия гражданина, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (исключения составляют запросы, содержащие информацию о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем);

- запрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- если текст письменного запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается и он не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению;

- в запросе содержится вопрос, на который гражданину многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник архивного отдела вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о данном решении уведомляется заявитель, направивший запрос;

- от заявителя поступило заявление о прекращении исполнения запроса;

- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.2. Основаниями для приостановления рассмотрения запроса могут быть: недостаточная информация от заявителя; недостающие документы. В этом случае лицо, ответственное за исполнение запроса, направляет за подписью заведующего архивным сектором просьбу о предоставлении дополнительной информации. Решение о приостановлении рассмотрения запроса принимается заведующим архивным сектором в течение 5 рабочих дней со дня его регистрации до дня получения дополнительных сведений, если это требуется для исполнения запроса.

2.5.3. При личном приеме не принимаются лица, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, употребляющие ненормативную лексику и допускающие оскорбительные высказывания.

2.5.4. Запрещается требовать от получателей муниципальной услуги предоставления документов и информации, предоставление которых не предусмотрено настоящим регламентом.

2.5.5. Запрещается требовать от получателей муниципальной услуги предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций.

2.6. Описание результатов предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- Архивная справка - документ архива, составленный на бланке архивного сектора, имеющий юридическую силу и содержащий информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;

- Архивная копия – дословно воспроизводящая текст архивного документа копия, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенная в установленном порядке;

- Архивная выписка – документ архива, составленный на бланке архивного сектора, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

- Информационное письмо – письмо, составленное на бланке архивного сектора по запросу пользователя или по инициативе архивного сектора, содержащее информацию о хранящихся в архиве архивных документах по определенной проблеме, теме;

- Справка о документально подтвержденном факте утраты архивных документов, содержащих запрашиваемые сведения;

- Ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;

- Рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;

- Уведомления о переадресовании соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы, организации и учреждения, в которых находятся на хранении документы, необходимые для исполнения запроса;

- Уведомления о предоставлении дополнительной информации от заявителя для рассмотрения запроса.

Процедура рассмотрения запроса завершается путем направления гражданину, организации результата рассмотрения запроса в письменной форме.

2.7. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

а) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

б) обеспечение возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме;

в) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в официальном печатном издании Раздольненского района, на официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым.

2.7.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

а) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

б) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб в отношении решений или действий (бездействия) должностных лиц архивного сектора при предоставлении муниципальной услуги;

в) положительная оценка деятельности исполнителя муниципальной услуги по результатам проведения опросов общественного мнения.

2.8. Требования к оборудованию мест предоставления Муниципальной услуги

2.8.1. Вход в здание (помещение) архивного сектора и выход из него должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащий информацию о наименовании и графике работы архивного сектора, расширенными проходами, а также лестницами с поручнями и пандусами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.8.2. Помещения архивного сектора комплектуется необходимым оборудованием в целях создания комфортных условий для получателей государственной услуги. Они должны быть оборудованы световым информационным табло, устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку. Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.8.3. В здании Администрации организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

2.8.4. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.8.5. Помещения, в которых предоставляются муниципальная услуга, включают в себя места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

2.8.6. Места для ожидания должны соответствовать комфортными условиями заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

2.8.7. Места для ожидания и для информирования заявителей и заполнения необходимых документов должны отвечать требованиям пожарной безопасности, оборудуются информационными стендами, стульями с достаточным количеством кресельных рядов в непосредственной близости с пунктом (кабинетом) приема заявлений, столами (стойками), бланками запросов и необходимыми канцелярскими принадлежностями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения.

2.8.8. На информационном стенде размещается следующая информация:

а) срок предоставления муниципальной услуги и сроки выполнения отдельных административных действий;

б) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) форма запроса о предоставлении муниципальной услуги и образец его заполнения;

г) перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги;

д) блок-схема описания административного процесса по предоставлению муниципальной услуги (приложение 2);

е) извлечения из настоящего административного регламента.

2.8.9. Помещения (места) для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера окна, времени перерыва на обед и другой информации. Специалист, осуществляющий прием заявителей и их консультирование, должен иметь при себе доступный для всеобщего обозрения бейджик с указанием ФИО.

Рабочие места специалистов архивного сектора оборудуются столами, стульями и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме предоставлять заявителям справочную информацию о государственной услуге и организовывать прием документов.

2.8.10. Требования к обеспечению доступности архивного сектора для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен архивный сектор, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, с помощью специалистов, предоставляющих услуги, вспомогательных технологий;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, а также при пользовании услугами, предоставляемыми им;

- оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению

инвалидами услуг наравне с другими лицами;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуску на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке автотранспортных средств.

В случаях, если объект невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

2.8.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведения о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременно прием двух или более заявителей не допускается.

2.8.12. При организации рабочих мест по предоставлению муниципальной услуги должна быть предусмотрена возможность беспрепятственной эвакуации всех заявителей и должностных лиц из помещения в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур; требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами архивного сектора, ответственными за исполнение запросов социально-правового характера в соответствии с их должностными обязанностями.

3.2. Организация предоставления муниципальной услуги

Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием гражданина;
- регистрация запроса, его рассмотрение и передача запроса на исполнение;

- анализ тематики запроса, принятие решения о возможности исполнения запроса;

- подготовка ответа по запросу и направление его заявителю.

3.2.1. Порядок приема граждан.

3.2.1.1. Прием заявителей осуществляет должностное лицо архивного сектора, ответственное за прием посетителей.

При исполнении заявления по документам архивного сектора посетителю предлагается заполнить заявление по установленной форме (приложение 1). При приеме заявлений проверяется правильность и четкость изложения сведений.

Продолжительность приема одного гражданина не превышает 20 минут.

Заявления, поступившие в ходе личного приема граждан, регистрируются в «Журнале регистрации заявлений и обращений граждан» не позднее следующего дня их приема. Каждый вопрос, имеющийся в заявлении (запросе), регистрируется как самостоятельное обращение. Регистрация одного запроса не превышает 15 минут.

3.2.1.2. Прием, первичная обработка и регистрация заявлений, присланных по почте.

Прием и первичная обработка заявлений, поступивших по почте, осуществляется должностным лицом, ответственным за ведение общего делопроизводства архивного сектора, в день их поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время.

При вскрытии конвертов проверяется целостность документов, правильность и полнота изложения сути запроса. Конверты от поступающих писем не уничтожаются в случаях, когда только по конверту можно определить адрес отправителя, время отправки и получения документов (заявления).

3.2.2. Регистрация запроса пользователя и передача его на исполнение

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

Поступивший в архивный сектор письменный запрос пользователя о предоставлении информации регистрируется в установленном порядке специалистом, ответственным за исполнение запросов и рассматривается. Срок рассмотрения не должен превышать трёх дней с момента регистрации запроса.

Регистрация заявлений осуществляется в «Журнале учета регистрации и исполнения заявлений граждан» должностным лицом, ответственным за регистрацию заявлений. Каждому заявлению присваивается индивидуальный регистрационный номер. Регистрация заявления не превышает 15 минут.

3.2.2.2. При поступлении в архивный сектор запроса по электронной почте (при наличии данной связи) с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса пользователя, ему направляется письменное уведомление о приёме запроса к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении запроса.

Принятый к рассмотрению запрос распечатывается на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним ведётся в установленном для письменного запроса порядке.

Если запрос пользователя требует предоставления конфиденциальной информации, пользователю рекомендуется лично обратиться в архивный сектор, чтобы подтвердить свои права на запрашиваемую информацию.

Регистрация заявления считается юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

3.2.3. Анализ тематики запроса

3.2.3.1. Анализ тематики поступившего запроса осуществляется с использованием имеющихся в архивном секторе архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса пользователя.

При этом определяется:

- правомочность получения пользователем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений конфиденциального характера;

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;

- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса.

3.2.3.2. По итогам анализа запроса в течение пяти дней с момента поступления запроса выполняется одно из следующих действий:

- при наличии запрашиваемых сведений в архивном секторе специалист начинает работу по исполнению запроса;

- при отсутствии запрашиваемых сведений в архивном секторе специалист информирует об этом автора запроса и при необходимости дает рекомендации по их дальнейшему поиску;

- при недостаточности данных для исполнения или нечеткости сформулированного вопроса специалист запрашивает дополнительные сведения;

- при отсутствии заявителя права на получение запрашиваемых сведений специалист дает мотивированный отказ в получении запрашиваемых сведений и разъясняет заявителю дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

3.2.4. Подготовка ответа по запросу и направление его пользователю

Исполнение заявления осуществляется по научно-справочному аппарату и документам, находящимся на хранении в архивном секторе.

3.2.4.1. По запросу, который не может быть исполнен без предоставления дополнительных данных, заявителю направляется информационное письмо с перечнем сведений, необходимых для исполнения запроса.

По запросу, не относящемуся к составу документов архивного сектора Администрации Раздольненского района, предоставляющего

муниципальную услугу, заявителю направляется информационное письмо об отсутствии запрашиваемых сведений.

При этом заявителю могут быть даны рекомендации о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса, адреса соответствующих архивных учреждений Республики Крым (приложение 3).

При исполнении запроса по документам муниципального архива и отсутствии в них запрашиваемых сведений заявителю направляется соответствующее информационное письмо.

При исполнении запроса по документам муниципального архива и выявлении запрашиваемых сведений заявителю направляется информационное письмо с приложением оформленной надлежащим образом архивной информацией: архивной справкой, архивной копией, архивной выпиской.

3.2.4.2. Архивная справка и архивная выписка оформляются на бланке архивного сектора с обозначением названия информационного документа «Архивная справка» или «Архивная выписка».

3.2.4.3. В «Архивной справке» сведения (данные) воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах. Сведения о работе, учебе в нескольких организациях включаются в одну архивную справку.

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, обобщения, комментарии и собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка.

В архивной справке сведения (данные) воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, расхождения, несовпадения и неточности оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»).

В конце архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, печатные издания, использовавшиеся для составления архивной справки.

В архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены, подписаны специалистом архивного сектора, исполнявшим запрос, заведующим архивным сектором, должностным лицом, курирующим архивный сектор, заверяются печатью Администрацией Раздольненского района.

3.2.4.4. В «Архивной выписке» название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью.

Архивная выписка заверяется аналогично архивной справке.

3.2.4.5. На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов. Все листы архивной копии скрепляются и заверяются печатью администрации Раздольненского района и подписями заведующим архивным сектором и должностным лицом, курирующим архивный сектор.

3.2.4.6. Информационные письма составляются на бланке архивного сектора. Информационное письмо подписывается специалистом архивного

сектора, готовившим его, а так же заверяются печатью администрации Раздольненского района и подписями заведующим архивным сектором и должностным лицом, курирующим архивный сектор.

3.2.4.7. При исполнении повторного запроса или составлении по просьбе пользователя архивной справки, аналогичной ранее выданной, проверяется соответствие сведений, включенных в справку тем, которые имеются в архивных документах, и в случае обнаружения дополнительных данных они включаются в повторно выдаваемую архивную справку.

3.2.4.8. Архивная справка, архивная выписка, архивная копия, информационные письма на запросы высылаются по почте простыми письмами.

В случае личного обращения архивная справка, архивная выписка, архивная копия выдаются под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа, доверенным лицам – при предъявлении оформленной в установленном порядке доверенности.

3.2.4.9. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах его рассмотрения.

Ответ архивного сектора подписывается специалистом – исполнителем запроса, заверяются печатью Администрации Раздольненского района и подписями заведующим архивным сектором и должностным лицом курирующим архивный сектор

3.3. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде осуществляется с использованием электронной почты архивного сектора.

- направление документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

3.4. Порядок предоставления Муниципальной услуги

Выдача заявителям архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

Архивная справка, архивная выписка или архивная копия, в случае личного обращения заявителя или его доверенного лица, выдается ему под роспись при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность; доверенному лицу – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель архивной справки, архивной выписки или архивной копии расписывается на втором экземпляре документа, остающегося на хранении в архивном отделе, указывая дату ее получения. В остальных случаях архивная справка, архивная выписка или архивная копия высылаются заявителю письмом по почте.

Блок-схема описания последовательности административного процесса по предоставлению муниципальной услуги в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций» определены постановлением Администрации Раздольненского района от 30.12.2014 года № 75 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Администрации Раздольненского района Республики Крым и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальной услуги».

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенным административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется специалистами архивного сектора, отвечающими за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

Администрация Раздольненского района осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги архивным сектором Администрации Раздольненского района.

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

Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие Администрации Раздольненского района.

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

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право обжаловать действия (бездействия) и решения, принятые в ходе оказания муниципальной услуги на основании административного Регламента, устно или письменно.

5.1.1. Действия (бездействие) и решения должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, могут быть обжалованы главе Администрации Раздольненского района или в судебном порядке.

5.1.2. Заявители имеют право обращаться лично либо направлять письменное обращение по вопросам нарушения административного Регламента оказания муниципальной услуги.

Обращения заявителей, обжаловавших действия (бездействие) и решения ответственных должностных лиц при обеспечении граждан и организаций архивной информацией, направленных на имя главы Администрации Раздольненского района, рассматривает глава Администрации Раздольненского района, либо должностное лицо, его замещающее.

5.1.3. Направлять жалобы либо предложения о совершенствовании работы по обеспечению граждан и организаций архивной информацией следует в:

- Администрацию Раздольненского района Республики Крым, расположенную по адресу: пгт. Раздольное, Раздольненский район Республика Крым, ул. Ленина, д. 5.

Телефоны для справок: 9-15-33 (приемная главы Администрации);

5.1.4. В письменном обращении в обязательном порядке указывается:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наименование архивного сектора, в которое обращался гражданин, суть предложения или жалобы;
- личная подпись и дата.

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

Письменные обращения заявителей регистрируются в общем отделе Администрации в журнале входящих документов лицом, ответственным за регистрацию входящих документов.

5.1.5. Глава Раздольненского района Республики Крым

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.1.6. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.1.7. Письменная жалоба, поступившая в Администрацию Раздольненского района, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях глава Администрации Раздольненского района вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

5.1.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен

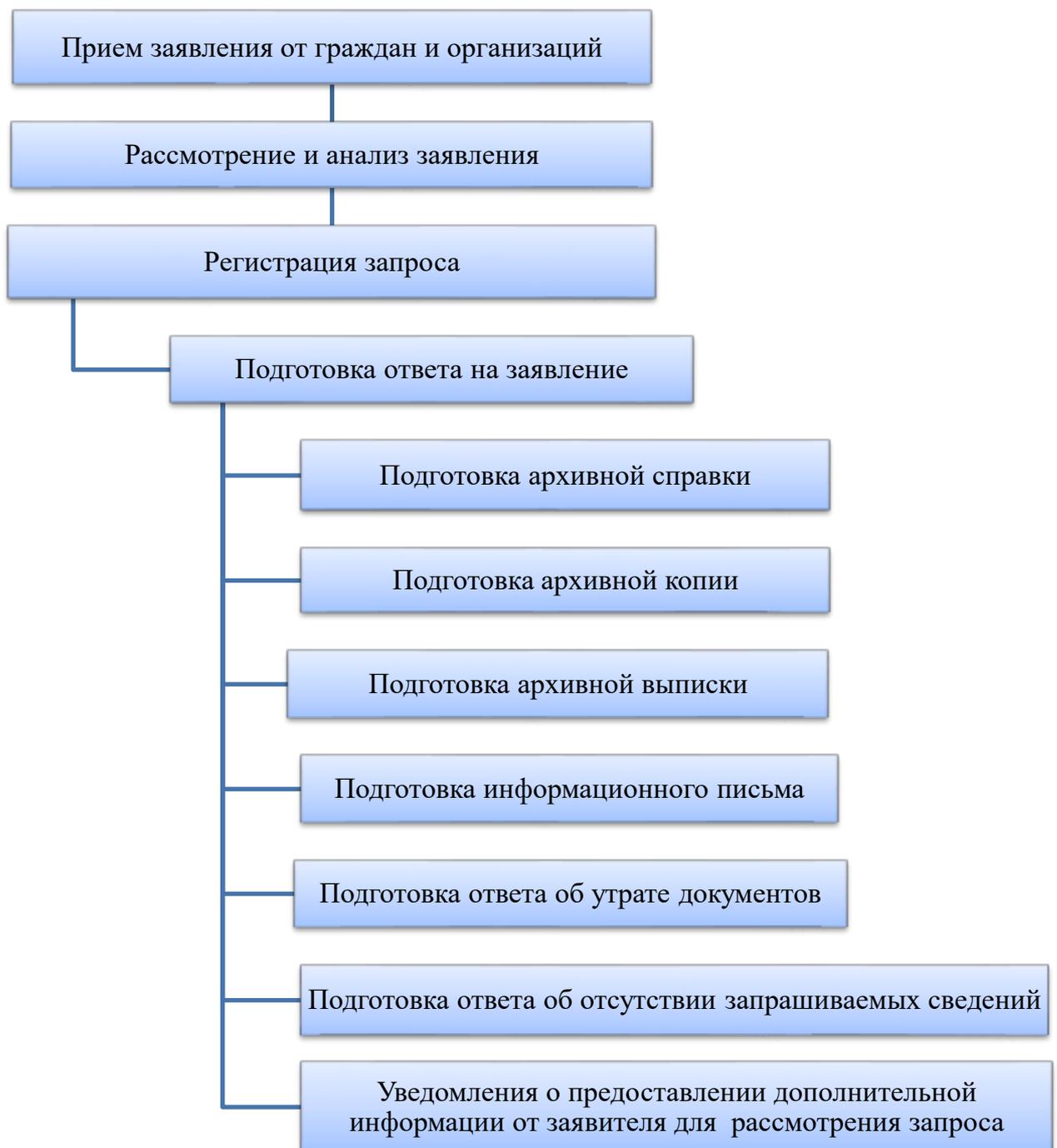
быть отправлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.1.9. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, **вправе оставить** обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.1.10. 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, глава Администрации Раздольненского района, иное уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и предыдущие жалобы направлялись в Администрацию Раздольненского района. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Исполнение запросов
социально-правового характера и
тематических запросов граждан и
организаций»

**Блок – схема по предоставлению муниципальной услуги
Исполнение запросов социально-правового характера и тематических
запросов граждан и организаций**



Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Исполнение запросов
социально-правового характера и
тематических запросов граждан и
организаций»

Адреса архивных учреждений Республики Крым

Муниципальные архивные учреждения Республики Крым		
Наименование	Адрес архивного отдела	Телефон
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации города Алушты Республики Крым	298516, Республика Крым, г. Алушта, пл. Советская, 1	(0260) 5-94-78
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации города Армянска Республики Крым	296012, Республика Крым, г. Армянск, м/р-н. Корявко, 12	(0267) 3-36-23
Архивный отдел (муниципальный архив) аппарата администрации города Джанкой Республики Крым	296100, Республика Крым, г. Джанкой ул. К. Маркса, 15	(0264) 3-21-61
Муниципальное бюджетное Учреждение «Архив города Евпатории»	297412, Республика Крым, г. Евпатория ул. Демышева, 100-а	(0269) 3-67-60
Архивный отдел администрации города Евпатории Республики Крым	297400, Республика Крым, г. Евпатория, пр. Ленина, 2	(0269) 3-13-15
Архивный отдел Администрации города Керчи	298300, Республика Крым, г. Керчь, ул. Кирова, 17.	(0261) 6-16-00
Муниципальное казенное учреждение «Муниципальный архив города Керчи»	298300, Республика Крым, г. Керчь, ул. Кирова, 5	(0261) 2-21-70
Архивный отдел (муниципальный архив) Администрации города Красноперекопска Республики Крым	296000, Республика Крым, г. Красноперекопск, ул. Калинина, 7	(0265) 2-15-89
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации города Саки Республики Крым	296500, Республика Крым, г. Саки, ул. Курортная, 27	(0263) 2-3186
Архивное управление (муниципальный архив) Администрации города Симферополя Республики Крым	295000, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Толстого, 15	(0652) 27-67-57
Архивный отдел (муниципальный	298000, Республика	(0266) 2-26-69

архив) администрации города Судака Республики Крым	Крым, г. Судак, ул. Ленина, 85-а	
Архивный отдел (муниципальный архив) Администрации города Феодосии Республики Крым	298100, Республика Крым, г. Феодосия, ул. Земская, 4	(0262) 3-14-60
Управление по архивным делам Администрации города Ялты Республики Крым	298635, Республика Крым, г. Ялта, ул. Архивная, 2	(024) 32-56-32
Архивный отдел муниципальный архив) администрации Бахчисарайского района Республики Крым	298400, Республика Крым, г. Бахчисарай, ул. Советская, 11.	(0254) 4-35-65
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации Белогорского района Республики Крым	297600, Республика Крым, г. Белогорск, ул. Нижнегорская, 93	(0259) 9-11-72
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации Джанкойского района Республики Крым	296100, Республика Крым, г. Джанкой, ул. Ленина, 3	(0264) 3-42-14
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации Кировского района Республики Крым	297300, Республика Крым, пгт. Кировское, ул. Дзержинского, 8-а	(0255) 4-13-41
Архивный отдел (муниципальный архив) Администрации Красногвардейского района Республики Крым	297000, Республика Крым, пгт. Красногвардейское, ул. Энгельса, 3	(0256) 2-53-94
Архивный отдел (муниципальный архив) Администрации Красноперкопского района Республики Крым	296000, Республика Крым, г. Красноперкопск, ул. Калинина, 9	(0265) 2-17-89
Архивный отдел (муниципальный архив) Администрации Ленинского района Республики Крым	298200, Республика Крым, пгт. Ленино, ул. Пушкина, 22	(0257) 6-05-49
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации Нижнегорского района Республики Крым	297100, Республика Крым, пгт. Нижнегорский, ул. Ленина, 7	(0250) 2-19-52
Архивный отдел (муниципальный архив) Администрации Первомайского района Республики Крым	296300, Республика Крым, пгт. Первомайское, ул. Советская, 10	(0252) 9-18-82
Архивный отдел (муниципальный архив) Администрации Сакского района Республики Крым	296500, Республика Крым, г. Саки, пер. Ковалева, 4-а	(0263) 2-76-65

Архивный отдел (муниципальный архив) администрации Симферопольского района Республики Крым	295006, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Павленко, 1	(0252) 60-87-83
Архивный отдел (муниципальный архив) администрации Советского района Республики Крым	297200, Республика Крым, пгт. Советский, пер. Мартынова, 5	(0251) 9-12-02
Архивный сектор (муниципальный архив) администрации Черноморского района Республики Крым	296400, Республика Крым, пгт. Черноморское, ул. Кирова, 83	(0258) 9-18-74