

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

1. Наименование муниципальной услуги «Исполнение запросов социально-правового характера и тематических запросов граждан и организаций».

2. 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).

3. 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.

4.Сроки предоставления Муниципальной услуги

4.1.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.

4.2.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.

4.3.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

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

5. 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.

5.1. 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.

5.1. 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.

5.2. 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.

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.

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

6.1. 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.

6.1. 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.

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

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

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

7. 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.

8. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

8.1. 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.

9. 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.

9.1. Требования к оборудованию мест предоставления Муниципальной услуги

9.1.1. 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.

9.1.2. 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.

- 9.1.3. В здании Администрации организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.
- 9.1.4. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарноэпидемиологическим правилам и нормативам.
- 9.1.5. 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.
- 9.1.6. Места для ожидания должны соответствовать комфортными условиями заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.
- 9.1.7. 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.
- 9.1.8. 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.
- 9.1.9. 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.

9.1.10. 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.

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

9.1.12. 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.