Утвержден

Постановлением

Администрации города

от 27 июля 2012 г. N 60

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

"ИСПОЛНЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ И ТЕМАТИЧЕСКИХ

ЗАПРОСОВ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации города Горно-Алтайска от 23.04.2014 N 34, от 02.03.2015 N 12, от 29.12.2015 N 110,от 23.10.2017 N 152, от 22.05.2018 N 74, от 22.10.2018 N 140) |

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Исполнение социально-правовых и тематических запросов" (далее соответственно - Регламент, муниципальная услуга) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

(в ред. Постановлений Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74, от 22.10.2018 N 140)

Регламент разработан в целях повышения качества обеспечения ретроспективной документной информацией лиц, обращающихся за получением данной информации (далее - заявители).

Регламент определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска, а также порядок взаимодействия Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска с государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и учреждениями города Горно-Алтайска, Республики Алтай при предоставлении муниципальной услуги.

2. Описание заявителей, а также их законных представителей.

Муниципальная услуга предоставляется:

- лицам, обращающимся на законных основаниях за получением и использованием информации, предоставляемой Архивным отделом Администрации города Горно-Алтайска на основе архивных документов и связанной с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- законным представителям, наделенных полномочиями выступать от имени непосредственных заявителей;

- органам и организациям, обращающимся за получением информации о конкретных лицах и имеющим на ее получение законные основания.

3. Требования к порядку информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется Архивным отделом Администрации города Горно-Алтайска на основе документов архивных фондов в форме архивных справок, архивных выписок, архивных копий, информационных писем.

Место нахождения муниципального архива:

Юридический адрес: 649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 18.

Фактический адрес: 649002, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 47.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.10.2017 N 152)

Электронный адрес: office@admin.gorny.ru.

Телефон: 8-38822 47310.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.10.2017 N 152)

Прием граждан осуществляется специалистами Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска ежедневно с 8-00 ч. до 17-00 ч. (время местное), кроме субботы, воскресенья, обеденный перерыв с 13-00 ч. до 14-00 ч. (время местное).

Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно в Архивном отделе Администрации города Горно-Алтайска:

- посредством личного обращения;

- по телефону;

- по письменным обращениям, направленным по почте;

- по электронной почте office@admin.gorny.ru;

- посредством размещения информации на официальном сайте муниципального образования "Город Горно-Алтайск" в сети Интернет (www.gornoaltaysk.ru);

- посредством размещения информации в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в сети Интернет;

- размещения информации на информационном стенде.

На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального образования "Город Горно-Алтайск" в сети Интернет (www.gornoaltaysk.ru), а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в сети Интернет размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

- сведения о почтовом адресе, телефоне и адресе официального сайта муниципального образования "Город Горно-Алтайск" в сети Интернет (www.gornoaltaysk.ru);

- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень сведений, которые должны содержаться в обращении;

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;

- перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

При консультировании заявителей по телефону и на личном приеме специалист Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель.

При информировании по письменным обращениям по процедуре предоставления муниципальной услуги ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации данного обращения.

Информация должна предоставляться в доступной форме (на бумажном носителе или в электронном виде) и направляться на почтовый или электронный адреса, указанные в обращении.

В случае наличия соглашения о взаимодействии между Автономным учреждением Республики Алтай "Многофункциональный центр обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ) и Администрацией города Горно-Алтайска, информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги в части консультирования и (или) приема заявления и документов может получить:

(абзац введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

а) по адресам - 649000, г. Горно-Алтайск, ул. Чаптынова, 28, 649002, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 159;

(пп. "а" введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

б) телефонам - 8 (388-22) 5-11-42, факс: 8 (388-22) 6-69-68;

(пп. "б" введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

в) по электронной почте: mfc-altai@mail.ru, mfc-gorod@mail.ru;

(пп. "в" введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

г) адрес официального сайта МФЦ: http://www.altai-mfc.ru.

(пп. "г" введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

График работы МФЦ:

(абзац введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

понедельник - пятница: с 8 ч. 00 мин. до 19 ч. 00 мин. (время местное) без перерыва, суббота: с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. Выходной - воскресенье.

(абзац введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги.

"Исполнение социально-правовых и тематических запросов" (далее - муниципальная услуга).

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.10.2018 N 140)

5. Наименование органа местного самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, а также прочих организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией города Горно-Алтайска, непосредственное предоставление осуществляется Архивным отделом Администрации города Горно-Алтайска (далее - муниципальный архив).

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ) устанавливается запрет требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона N 210-ФЗ.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.10.2018 N 140)

6. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- информационное письмо о хранящихся в муниципальном архиве архивных документах по определенной теме или их отсутствии;

- надлежащим образом оформленная архивная информация (архивная справка, архивная копия, архивная выписка);

- информационное письмо (уведомление) о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

7. Срок предоставления муниципальной услуги.

Запросы, поступившие в муниципальный архив, рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их регистрации.

8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 ("Российская газета, 25.12.1993, N 237);

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ) ("Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

(абзац введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

- Федеральный закон от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004 г., N 43, ст. 4169);

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006 г., N 19, ст. 2060);

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 19 "Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук" (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный N 9059, Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, N 20, 14.05.2007);

- Закон Республики Алтай от 24.12.2007 N 103-РЗ "Об архивном деле в Республике Алтай" (Сборник законодательства Республики Алтай, 2007 г., декабрь, N 46(52), часть 1);

- Решение Горно-Алтайского городского Совета депутатов от 26.02.2015 N 22-7 "О перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, и порядке определения платы за оказание этих услуг" (газета "Вестник Горно-Алтайска" N 10, 11.03.2015; официальный портал муниципального образования "Город Горно-Алтайск", 27.02.2015);

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 29.12.2015 N 110)

- Распоряжение Администрации города Горно-Алтайска от 25 января 2017 года N 62-р "Об утверждении Положения об Архивном отделе Администрации города Горно-Алтайска".

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.10.2017 N 152)

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядке их предоставления:

- заявление;

- паспорт гражданина Российской Федерации;

- копия доверенности на право представлять интересы заявителя от его имени, заверенная нотариусом, - при запросе сведений на других лиц;

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 29.12.2015 N 110)

- свидетельство о браке (в случае изменения фамилии заявителя, для выдачи решений суда о расторжении брака);

- трудовая книжка (или заверенная копия) заявителя или лица, в отношении которого запрашиваются сведения (для исполнения запросов о подтверждении трудового стажа и сведений о заработной плате);

- документ, подтверждающий родство заявителя, запрашивающего сведения о другом лице (свидетельства о рождении, смерти);

- справка органа по государственному и техническому учету и (или) технической инвентаризации о наличии или отсутствии у гражданина и членов его семьи жилых помещений и (или) земельных участков (для исполнения запросов, касающихся нотариальной конторы, то есть договора бессрочного пользования, договора купли-продажи, наследственные дела).

Муниципальный архив не вправе требовать от заявителя:

(абзац введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

(пп. 1 введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 ФЗ от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 ФЗ от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

(пп. 2 введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 ФЗ от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

(пп. 3 введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(пп. 4 введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.10.2018 N 140)

10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- непредставление документов, подтверждающих полномочия заявителя, в случае обращения третьих лиц.

11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

- оформление запроса с нарушением установленных требований (отсутствие наименования организации, фамилии, имени, отчества, почтового или электронного адресов заявителя);

- абзац исключен. - Постановление Администрации города Горно-Алтайска от 23.04.2014 N 34.

12. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Справки органа по государственному и техническому учету и (или) технической инвентаризации о наличии или отсутствии у гражданина и членов его семьи жилых помещений и (или) земельных участков.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

14. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставления услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Плата за услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, определяется в соответствии с Перечнем услуг, утвержденным Решением Горно-Алтайского городского Совета депутатов от 26.02.2015 N 22-7 "О перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, и порядке определения платы за оказание этих услуг".

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 29.12.2015 N 110)

15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата таких услуг.

Срок ожидания в очереди не более 15-ти минут.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

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

Поступивший в муниципальный архив письменный запрос заявителя регистрируется в день поступления запроса в установленном порядке специалистами, ответственными за исполнение запросов.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.04.2014 N 34)

Абзац исключен. - Постановление Администрации города Горно-Алтайска от 23.04.2014 N 34.

При поступлении в муниципальный архив запроса по электронной почте (при наличии данной связи) с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса заявителя ему направляется письменное уведомление о приеме запроса к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении запроса.

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

Если запрос заявителя требует предоставления конфиденциальной информации, заявителю рекомендуется лично обратиться в муниципальный архив, чтобы подтвердить свои права на запрашиваемую информацию.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуги организаций, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Здание муниципального архива располагается с учетом транспортной доступности (рядом автобусная остановка "автовокзал") для заявителей.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.10.2017 N 152)

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения, помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должна быть парковка для инвалидов.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 29.12.2015 N 110)

Центральный вход в помещение оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- полное наименование;

- местонахождение;

- режим работы.

Вход в помещение оборудован осветительным прибором.

Требования к местам ожидания и приема заявителей

Прием заявителей, обратившихся с запросами, проводится специалистом Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска без предварительной записи.

В помещении, предназначенном для работы с заявителями, размещается информационный стенд, либо информационная брошюра.

На стенде размещается следующая информация:

- перечень документов, необходимых и обязательных (в каждом отдельном случае) для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения заявления (запроса) для оформления архивной справки, архивной выписки, архивной копии по документам архивного отдела.

Текст материала, размещаемого на информационном стенде, печатается удобным для чтения шрифтом (размер не менее N 18), без исправлений, с выделением наиболее важных мест другим шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде брошюр требования к размеру шрифта могут быть снижены.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), для возможности оформления документов, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалиста.

Требования к местам для заполнения запросов

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы". СанПин 2.2.2/2.4.1340-03".

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа в Интернет, к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, стационарной телефонной связью, а также бумагой, канцелярскими товарами и иными расходными материалами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

В помещении, где проводится прием заявителей, должна быть предусмотрена возможность копирования документальных материалов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением коллективного обращения.

18. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Информация о месте нахождения и графике работы Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска указана в [пункте 3](#P56) настоящего Регламента.

С момента приема документов заявитель имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги, обратившись в установленном порядке в Архивный отдел Администрации города Горно-Алтайска, осуществляющий предоставление муниципальной услуги лично либо посредством телефонной связи.

Консультации о порядке исполнения муниципальной услуги осуществляются специалистами и начальником Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска:

а) устно при личном обращении;

б) по телефону;

в) при рассмотрении письменного обращения.

При личном обращении или обращении по телефону заявителю представляется следующая информация:

- сведения о местонахождении органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- график работы отдела и приема граждан;

- перечень документов, которые необходимо представить для получения результатов исполнения муниципальной услуги;

- требования, предъявляемые к представляемым документам;

- срок получения результата исполнения муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной функции.

Время устного консультирования граждан не должно превышать 15 минут. При необходимости гражданину может быть назначено дополнительное время для получения консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.04.2014 N 34)

Время консультирования по телефону не должно превышать 15 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании отдела, фамилии, имени, отчества, должности специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон. Разговор по телефону производится в корректной форме.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.04.2014 N 34)

Если при личном обращении или обращении по телефону изложенные в обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, специалист с согласия гражданина дает устный ответ.

В остальных случаях, в том числе в случае, если устный ответ на поставленный вопрос не удовлетворил гражданина, ему предлагается направить в адрес Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска письменное обращение, на которое дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

Показателями доступности являются понятность требований, предъявляемых к заявителю, к форме и видам представляемых документов, к результату предоставления услуги, а также разнообразие способов, с помощью которых заявитель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги (почта, личный прием, интернет).

Показатели качества:

исполнение обращения в установленные сроки;

комфортность обслуживания заявителя;

соответствие подготовленных документов интересам заявителя и требованиям действующего законодательства.

18.1. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги может быть организовано на базе МФЦ, в форме электронных документов через единый портал государственных и муниципальных услуг.

При обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ подписываются тем видом электронной подписи, допустимость использования которого установлена законодательством Российской Федерации, регламентирующим порядок предоставления муниципальной услуги, либо порядок выдачи документа, включаемого в пакет документов (ФЗ от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи", Постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг", Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 N 852 "Об утверждении правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг").

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

В случаях, если законодательством Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен, пакет документов подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае, если для получения муниципальной услуги установлена возможность подачи документов, подписанных простой электронной подписью, для подписания таких документов допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

Рассмотрение документов, полученных в электронной форме, осуществляется в том же порядке, что и их рассмотрение, полученных лично от заявителей.

При направлении запроса и документов (содержащихся в них сведений) в форме электронных документов обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего их прием и регистрацию.

(п. 18.1 введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

19. Описание последовательности прохождения процедуры предоставления муниципальной услуги.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется специалистами Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска, ответственными за исполнение запросов социально-правового характера в соответствии с их должностными обязанностями.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 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.

[Блок-схема](#P402) предоставления муниципальной услуги "Исполнение социально-правовых и тематических запросов" проводится в Приложении 1.

20. Регистрация запроса, его рассмотрение и передача запроса на исполнение.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения заявителя (уполномоченного представителя заявителя) с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с [пунктом 9](#P129) настоящего Регламента в Администрацию города Горно-Алтайска, муниципальный архив.

Заявление и прилагаемые к нему документы могут быть направлены в муниципальный архив в очной форме (при личном присутствии), по почте, через Многофункциональный центр обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Алтай (далее по тексту - МФЦ) или через "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

В случае обращения заявителя через МФЦ, заявление и прилагаемые к нему документы передаются в муниципальный архив, где документы принимаются и регистрируются. Далее работа с документами проходит аналогично случаю очной подачи заявления.

В случае подачи заявления и приложенных к нему документов при личном обращении заявителя, по почте прием документов осуществляет ответственный специалист муниципального архива.

В случае подачи заявления и приложенных к нему документов через "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" информационная система (система) регистрирует заявку на получение муниципальной услуги автоматически, системой формируется подтверждение о регистрации пакета документов и отправляется в личный кабинет заявителя.

Максимальный срок выполнения административных действий по приему и регистрации заявления на предоставление муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов составляет 15 минут.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 23.04.2014 N 34)

При поступлении в муниципальный архив запроса по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса заявителя ему направляется письменное уведомление о приеме запроса к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении запроса.

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

Если запрос заявителя требует предоставления конфиденциальной информации, заявителю рекомендуется лично обратиться в муниципальный архив, чтобы подтвердить свои права на запрашиваемую информацию.

21. Анализ тематики запроса, принятие решения о возможности исполнения запроса.

Анализ осуществляется с использованием имеющихся в Архивном отделе Администрации города Горно-Алтайска архивных справочников в традиционной и электронной форме, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса заявителя.

При этом определяется:

правомочность получения заявителем 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;

адреса архивных учреждений Республики Алтай и (или) организаций, куда по принадлежности следует направить на исполнение запрос.

По итогам анализа запроса в течение 5 календарных дней с момента поступления запроса выполняется одно из следующих действий:

при наличии запрашиваемых сведений в Архивном отделе Администрации города Горно-Алтайска специалист начинает работу по исполнению запроса;

при отсутствии запрашиваемых сведений в архивном отделе специалист информирует об этом заявителя 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 у заявителя права на получение запрашиваемых сведений специалист дает мотивированный отказ в получении запрашиваемых сведений и разъясняет автору запроса дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

22. Подготовка ответа по запросу и направление его заявителю.

По запросу, который не может быть исполнен без предоставления дополнительных данных, специалист звонит заявителю по указанному в заявлении номеру телефона и сообщает о том, что нужно предоставить дополнительные данные.

По запросу, не относящемуся к составу документов муниципального архива, 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 Алтай [(Приложение 2)](#P432).

В случае расположения архивного учреждения или организации, имеющей на хранении необходимые для исполнения запроса документы, на территории города Горно-Алтайска запрос перенаправляется Архивным отделом Администрации города Горно-Алтайска по месту назначения с последующим уведомлением заявителя.

В случае, если запрос требует исполнения несколькими организациями, муниципальный архив направляет в соответствующие организации копии запроса с указанием о направлении ответа в адрес заявителя и уведомлением его о перенаправленности его запроса.

В случае необходимости муниципальный архив запрашивает у организаций-исполнителей по запросу копии писем о результатах рассмотрения запросов заявителей.

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 надлежащим образом оформленной архивной информацией: архивной справкой, архивной копией, архивной выпиской.

Архивная справка - официальный документ Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска, составленный на бланке отдела, 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.

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

Архивная выписка - официальный документ Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска, составленный на бланке отдела, дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения.

Архивная справка и архивная выписка оформляются на бланке Архивного отдела Администрации города Горно-Алтайска с обозначением названия информационного документа "Архивная справка" или "Архивная выписка".

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 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 выписке" название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью.

Архивная выписка заверяется аналогично архивной справке.

На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов. Все листы архивной копии скрепляются и заверяются печатью архивного отдела и подписью заверяющего лица.

Информационные письма составляются на бланке архивного отдела. При необходимости ответ заявителю об отсутствии документов заверяется печатью архивного отдела.

При исполнении повторного запроса или составлении по просьбе заявителя 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 повторно в выдаваемую архивную справку.

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

При отправке ответа заявителю высылается первый экземпляр архивной справки, архивной выписки, вторые экземпляры вместе с оригиналами запросов (заявлений) остаются в архиве и подшиваются в предназначенную для этого папку.

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.

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

Основанием для начала данной административной процедуры является обращение заявителя в письменной форме или направленное через "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в сети Интернет.

Обращение заявителя в электронной форме, направленное через "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" в сети Интернет с приложением необходимых документов в электронной форме, принимается Специалистом муниципального архива с использованием программно-технических средств.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

22.1. Заявителю предоставляется информация о следующих этапах предоставления муниципальной услуги:

1) регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в муниципальном архиве;

2) поступление запроса о предоставлении муниципальной услуги специалисту, ответственному за исполнение запроса о предоставлении муниципальной услуги;

3) направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется на основании получения от заявителей устного (по телефону: 8-38822-4-73-10), письменного (по адресу: 649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, д. 47) или направленного посредством информационно-коммуникационных технологий обращения.

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

В обращении заявителя о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги должны указываться инициалы заявителя (фамилия, имя, отчество (при наличии)), наиболее предпочтительный способ предоставления информации (по почте, по электронной почте, по телефону), контактный e-mail, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, либо номер телефона, если ответ должен быть сообщен по телефону.

Поступившее обращение регистрируется в муниципальном архиве и направляется специалисту, ответственному за исполнение запроса о предоставлении муниципальной услуги, для рассмотрения и информирования заявителя об этапах рассмотрения его запроса.

Информирование заявителя о результатах рассмотрения обращения осуществляется в письменном виде путем почтовых отправлений либо по электронной почте, в устном виде - по телефону, указанному в обращении.

(п. 22.1 введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

22.2. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги, утверждаемой в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При поступлении запроса о предоставлении муниципальной услуги, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, специалист, ответственный за исполнение запроса о предоставлении муниципальной услуги, обязан провести процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписан электронный документ о предоставлении муниципальной услуги.

Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи может осуществляться таким специалистом самостоятельно с использованием имеющихся средств проверки электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

В случае, если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, муниципальный архив в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью муниципального архива и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет на единый портал государственных и муниципальных услуг. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с обращением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.

(п. 22.2 введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 02.03.2015 N 12)

IV. Формы контроля за исполнением регламента

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими последовательности действий, определенных административными процедурами, по исполнению муниципальной услуги осуществляет начальник Архивного отдела.

Текущий контроль осуществляется путем проведения указанным должностным лицом проверок соблюдения и исполнения специалистами Архивного отдела положений настоящего Регламента.

Полнота и качество исполнения муниципальной услуги определяется по результатам проверки.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному заявлению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителя, к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

24. 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.

Плановые проверки осуществляются путем подготовки годовых отчетов и их анализа.

Результаты проверок оформляются актом.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений Регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Рассмотрение обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, осуществляется начальником Архивного отдела в срок не позднее 30-ти календарных дней со дня поступления соответствующего обращения (жалобы). По результатам рассмотрения обращения (жалобы) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, может быть привлечено к дисциплинарной ответственности за ненадлежащее качество предоставления услуги или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

25. Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Регламента, виновные должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях, иных локальных актах Администрации города Горно-Алтайска в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Отдела при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения регламента вправе обратиться с жалобой в Отдел.

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Регламента.

Граждане, объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, посредством письменных обращений.

Основные положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением Регламента, в том числе со стороны граждан, устанавливаются и определяются в соответствии с федеральными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей при исполнении настоящего Регламента, осуществляется привлечение виновных в нарушении специалистов (должностного лица) к дисциплинарной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

При привлечении к ответственности виновных в нарушении законодательства Российской Федерации, Республики Алтай специалистов (должностного лица) по результатам внеплановой проверки лицам, по обращениям которых проводилась проверка, сообщается в письменной форме о принятых мерах в течение 10-ти календарных дней со дня принятия таких мер.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа местного самоуправления,

предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального

центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16

Федерального закона N 210-ФЗ, а также их должностных лиц,

муниципальных служащих, работников

(в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.05.2018 N 74)

27. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, размещается на официальном портале муниципального образования "Город Горно-Алтайск" в сети "Интернет" (www.gornoaltaysk.ru).

28. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения, действия (бездействие), принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе:

а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона N 210-ФЗ;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска для предоставления муниципальной услуги;

(пп. "в" в ред. Постановления Администрации города Горно-Алтайска от 22.10.2018 N 140)

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска;

ж) отказ Администрации города Горно-Алтайска, должностного лица Администрации города Горно-Алтайска, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ;

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона N 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ.

(пп. "к" введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.10.2018 N 140)

29. Основанием для начала досудебного обжалования является поступление жалобы заинтересованного (уполномоченного) лица.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию города Горно-Алтайска, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Администрации города Горно-Алтайска рассматриваются непосредственно руководителем Администрации города Горно-Алтайска. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Республики Алтай. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации города Горно-Алтайска, должностного лица Администрации города Горно-Алтайска, муниципального служащего, руководителя Администрации города Горно-Алтайска может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального портала муниципального образования "Город Горно-Алтайск" в сети "Интернет" (www.gornoaltaysk.ru), Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, а также их работников, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона N 210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работников, устанавливается Правительством Российской Федерации.

30. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, их работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

31. Заявитель имеет право запросить в письменной или электронной форме и получить в Архивном отделе Администрации города Горно-Алтайска информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Архивный отдел Администрации города Горно-Алтайска в течение 30-ти календарных дней после получения соответствующего запроса направляет заявителю информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

32. Жалобы на решения и действия (бездействие) Администрации города Горно-Алтайска, ее должностных лиц, муниципальных служащих, могут быть адресованы Управляющему делами администрации города Горно-Алтайска (лицу, его замещающему). Жалобы на решения и действия (бездействие) Управляющего делами администрации города Горно-Алтайска (лица, его замещающего) могут быть адресованы непосредственно Главе администрации города Горно-Алтайска (лицу, исполняющему его полномочия). Жалобы на решения и действия (бездействие) Главы администрации города Горно-Алтайска (лица, исполняющего его полномочия) рассматриваются непосредственно Главой администрации города Горно-Алтайска (лицом, исполняющим его полномочия).

33. Жалоба, поступившая в Администрацию города Горно-Алтайска, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации города Горно-Алтайска, МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

34. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Алтай, муниципальными правовыми актами города Горно-Алтайска;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

В соответствии с частью 8 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [подпунктах "а"](#P383), ["б"](#P384) настоящего пункта, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в [абзаце четвертом](#P385) настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

(абзац введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.10.2018 N 140)

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в [абзаце четвертом](#P385) настоящего пункта, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(абзац введен Постановлением Администрации города Горно-Алтайска от 22.10.2018 N 140)

В соответствии с частью 9 статьи 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ в случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Исполнение социально-правовых

и тематических запросов"

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ИСПОЛНЕНИЕ

СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ И ТЕМАТИЧЕСКИХ ЗАПРОСОВ"

 ┌────────────────────────────────────────┐

 │регистрация запроса, его рассмотрение и │

 │ передача запроса на исполнение │

 └───────────────────┬────────────────────┘

 v

 ┌───────────────────┴────────────────────┐

 │ анализ тематики запроса, принятие │

 │решения о возможности или невозможности │

 │ исполнения запроса │

 └───────────────────┬────────────────────┘

 v

 ┌────────────────┴──────────────┐

 │подготовка ответа по запросу и │

 │ направление его заявителю │

 └───────────────────────────────┘

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Исполнение социально-правовых и

тематических запросов"

АДРЕСА

МУНИЦИПАЛЬНЫХ АРХИВНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование архивного учреждения | Место нахождения | Контактный телефон |
| 1. | Архивный отдел Администрации МО "Чойский район" | с. Чоя | 8(38840) 22-4-92 |
| 2. | Архивный отдел Администрации МО "Турочакский район" | с. Турочак | 8(38843) 22-5-15 |
| 3. | Архивный отдел Администрации МО "Майминский район | с. Майма | 8(38844) 22-4-63 |
| 4. | Архивный отдел Администрации МО "Чемальский район | с. Чемал | 8(38841) 23-0-27 |
| 5. | Архивный отдел Администрации МО "Шебалинский район" | с. Шебалино | 8(38849) 22-5-36 |
| 6. | Архивный отдел Администрации МО "Онгудайский район | с. Онгудай | 8(38845) 22-4-63 |
| 7. | Архивный отдел Администрации МО "Усть-Канский район" | с. Усть-Кан | 8(38847) 22-2-81 |
| 8. | Архивный отдел Администрации МО "Усть-Коксинский район | с. Усть-Кокса | 8(38848) 22-4-63 |
| 9. | Архивный отдел администрации МО "Улаганский район" | с. Улаган | 8(38846) 22-1-81 |
| 10. | Архивный отдел Администрации МО "Кош-Агачский район" | с. Кош-Агач | 8(38842) 22-3-32 |