

Приложение №1 к постановлению
администрации Добровского
муниципального района
от _____ № _____

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Исполнение обращений и запросов граждан Российской Федерации»

Раздел I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Исполнение обращений и запросов граждан Российской Федерации» (далее – Регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по исполнению обращений и запросов граждан Российской Федерации, поступивших в Архивный отдел администрации Добровского муниципального района Липецкой области (далее – Архивный отдел).

2. Круг заявителей

2. Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – заявители).

3. Архивный отдел в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, взаимодействует с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

4. Организация информационного обеспечения заявителей осуществляется Архивным отделом и муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» Добровского муниципального района Липецкой области (далее-МФЦ).

Местонахождение, график работы, телефоны, адреса электронной почты Архивного отдела и МФЦ представлены в Приложении № 1 к Регламенту.

5. Информирование по процедуре предоставления государственной услуги производится:

- по телефону;
- по письменному обращению;

- при личном обращении;
- по электронной почте;
- на официальном сайте администрации Добровского муниципального района;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

6. На информационном стенде в помещениях Архивного отдела, МФЦ и на официальном сайте администрации Добровского муниципального района размещается актуальная и исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- место нахождения, график работы, график приема посетителей, телефоны, адреса электронной почты, в том числе в муниципальных районах и городах Липецкой области, адрес официального сайта администрации Добровского муниципального района;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- текст настоящего Регламента;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к оформлению этих документов;

- бланк анкеты-заявления и образцы его заполнения;

- порядок обжалования решений, действий или бездействий должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

7. Основными требованиями к информированию заявителей о муниципальной услуге являются:

- актуальность, своевременность, доступность и полнота информации;

- четкость в изложении материала.

8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Архивного отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Архивного отдела, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

9. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на начальника Архивного отдела, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10. Заявители, представившие в Архивный отдел запрос, в обязательном порядке информируются специалистами:

- о порядке и основаниях предоставления муниципальной услуги;

- о приостановлении предоставления услуги;

- об отказе в предоставлении услуги;

- о сроке исполнения услуги и возможности получения ответа.

11. В любое время, с момента приема заявления, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной

услуги Архивным отделом при помощи телефона, посредством личного обращения, по электронной почте. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения каждой административной процедуры) находится представленный им запрос.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

4. Наименование муниципальной услуги

12. Муниципальная услуга – исполнение обращений и запросов граждан Российской Федерации.

5. Наименование органа, предоставляющую муниципальную услугу

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Архивный отдел при наличии у него архивных документов, являющихся муниципальной собственностью, необходимых для исполнения запросов.

14. Сведения о местах нахождения, почтовых адресах, адресах электронной почты, графиках работы и контактных телефонах (телефонах для справок) Архивных органов муниципальных образований в Приложении № 2.

15. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

6. Результат предоставления муниципальной услуги

16. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- архивная справка;
- архивная выписка;
- архивная копия;
- ответ об отсутствии запрашиваемых сведений;
- рекомендация о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- уведомление о направлении соответствующего запроса на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

7. Срок предоставления муниципальной услуги

17. Запросы граждан, поступившие в Архивный отдел, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

18. Срок рассмотрения запросов граждан может быть продлен начальником Архивного отдела, либо уполномоченным на то лицом, по письменному

ходатайству исполнителя, не более чем на 30 дней с незамедлительным уведомлением об этом заявителя в письменной форме.

19. Сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, представляются уполномоченному лицу на основании доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

20. Запросы, присланные по электронной почте, рассматриваются в общем порядке.

8. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

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

- Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);

- Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 2 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 о защите информации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 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»;

- Уставом Добровского муниципального района Липецкой области;

- постановлением администрации Добровского муниципального района Липецкой области от 13.03.2012г № 691 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

- постановлением администрации Добровского муниципального района Липецкой области от 14.01.2013г № 10 « Об утверждении Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

- распоряжением администрации Добровского муниципального района Липецкой области от 23.01.2012 №37-р об утверждении «Положения об архивном отделе администрации Добровского муниципального района Липецкой области».

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

22. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя, поступивший в Архивный отдел в письменной форме по почте; по электронной почте; по факсу; при личном обращении (Приложение № 3), через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

23. В запросе заявителя должны быть указаны:

- сведения о заявителе: фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии);
- почтовый и/или электронный адрес заявителя, контактные телефоны (при наличии);

- интересующие заявителя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;

- форма получения заявителем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка; архивные копии, тематический перечень, тематический обзор документов);

- личная подпись заявителя при подаче запроса на бумажном носителе;

- дата.

24. Для истребования сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

25. Запрещается требовать от заявителя предоставлять документы и информацию или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

26. Запрещается требовать от заявителя предоставлять документы и информацию, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных и муниципальных органов и организаций.

27. Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

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

28. Обращения, поступившие в Архивный отдел, подлежат обязательному приему.

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

29. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

30. Муниципальная услуга не может быть предоставлена в следующих случаях:

- если запрос заявителя не содержит фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса и/или электронного адреса заявителя;

- если в запросе заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

- если запрос заявителя не поддается прочтению, ответ на запрос не дается и он не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию;

- если в запросе обжалуется судебное решение;

- если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Начальник Архивного отдела или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом;

- отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

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

31. Архивный отдел осуществляет исполнение запросов граждан бесплатно.

13. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемыми) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

32. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрено.

14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

33. Запрос заявителя, поступивший в Архивный отдел, подлежит обязательной регистрации в день поступления. В случае поступления запроса в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг

34. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

35. Для ожидания гражданами приема и заполнения, необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможного оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

36. В целях создания условий для подачи заявления для лиц с ограниченными возможностями предусмотрена кнопка-звонок, воспользовавшись которой гражданин может вызвать специалиста отдела.

16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

37. Заявитель на стадии рассмотрения его запроса имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому запросу;
- получать уведомление о направлении запроса в органы и организации, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в запросе вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по запросу решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением запроса в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения запроса;

- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

38. Начальник Архивного отдела обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных запросов и запросов в электронном виде заявителей;
- получение необходимых для рассмотрения письменных запросов заявителей документов и материалов в других органах и организациях и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

39. Основными требованиями к качеству рассмотрения запросов в Архивном отделе являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения запросов;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения запросов;
- наглядность форм предоставления информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого запроса.

17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

40. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации Добровского муниципального района и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

41. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте администрации Добровского муниципального района и на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

42. Обеспечение представления заявителю сообщения, подтверждающего поступление запроса в Архивный отдел, при направлении заявителем запроса в форме электронного сообщения.

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

43. Состав административных процедур по предоставлению муниципальной услуги (Приложение № 4) включает:

- регистрацию запросов заявителей;
- рассмотрение запросов заявителей начальник Архивного отдела и передача их для исполнения;

- анализ тематики запросов заявителей;
- направление запросов заявителей на исполнение по принадлежности;
- подготовку и направление ответов заявителям;
- уведомление заявителей о направлении запроса на исполнение по принадлежности.

18. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запросов заявителей

44. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса способом, указанным в п. 22 настоящего Регламента.

45. Регистрация запроса является основанием действий по предоставлению муниципальной услуги.

46. Поступившие в Архивный отдел письменные запросы заявителей регистрируются специалистом Архивного отдела, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции в журнале регистрации запросов граждан.

Срок исполнения данной административной процедуры – 1 день.

Рассмотрение запросов заявителей начальником Архивного отдела и передача их для исполнения

47. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса.

48. После регистрации запросы рассматриваются начальником Архивного отдела и передаются специалисту для исполнения в течение 2 дней с момента поступления в установленном порядке.

49. При поступлении в Архивный отдел запроса заявителя по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном для письменных запросов порядке. При поступлении по электронной почте запроса, не требующего последующих действий Архивного отдела по направлению его на исполнение по принадлежности, ответ заявителю направляется специалистом Архивного отдела по почте или электронному адресу, указанному в запросе.

Анализ тематики запросов заявителей

50. Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение запросов заявителей начальником Архивного отдела и передача их для исполнения.

51. Специалист Архивного отдела осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в Архивном отделе архивных справочников в традиционной и электронной формах, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запросов заявителей.

При этом определяется:

- правомочность получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих сведения конфиденциального характера;
- степень полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для проведения поисковой работы;
- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя;
- адрес конкретной организаций, куда следует направить запрос заявителя на исполнение по принадлежности.

Срок исполнения данной административной процедуры – 2 дня.

Направление запросов заявителей на исполнение по принадлежности

52. Основанием для начала административной процедуры является анализ тематики поступивших запросов заявителей.

53. По итогам анализа Архивный отдел направляет их на исполнение по принадлежности в Архивные отделы и организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.

Срок исполнения данной административной процедуры – 7 дней.

54. В случае необходимости Архивный отдел может запрашивать у Архивных отделов и организаций – исполнителей копии ответов о результатах рассмотрения запросов заявителей.

Подготовка и направление ответов заявителям

55. Основанием для начала административной процедуры является выявленная информация.

56. Архивный отдел по итогам выявления запрашиваемой информации по запросам заявителей:

- готовит архивные справки, архивные выписки, архивные копии;
- дает мотивированный отказ заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации;
- ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации, которые направляются непосредственно в адрес заявителя.

57. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

Срок исполнения данной административной процедуры – 20 дней.

Уведомление заявителей о направлении запроса на исполнение по принадлежности

58. Основанием для начала административной процедуры является результат поиска запрашиваемой информации.

59. Архивный отдел письменно уведомляет заявителя о результатах рассмотрения и (или) направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в Архивные отделы и организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

Срок исполнения данной административной процедуры – 3 дня.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного Регламента.

60. Контроль за рассмотрением письменных запросов заявителей осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по запросам заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих запросов, хода и результатов работы с запросами заявителей.

61. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает текущий контроль, а также проведение плановых и внеплановых проверок исполнения положений Регламента начальником Архивного отдела.

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

62. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, осуществляется начальником Архивного отдела, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

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

64. Текущий контроль за исполнением письменных запросов заявителей включает:

- постановку поручений по исполнению письменных запросов заявителей на контроль, в том числе с использованием системы электронного документооборота;

- контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, принятием решений ответственными исполнителями;

- информирование ответственных исполнителей о соблюдении установленных сроков рассмотрения письменных запросов заявителей, о снятии таких запросов с контроля.

65. Письменные запросы заявителей снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

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

20. 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

67. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

68. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги устанавливается правовым актом главы Добровского муниципального района.

69. При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности начальника Архивного отдела, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

70. Контроль за предоставлением муниципальной услуги Архивным отделом включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) начальника Архивного отдела.

71. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются муниципальные служащие администрации Добровского муниципального района.

72. По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

73. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

74. В случае выявления нарушений прав заявителей к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

22. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги,

в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

75. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

76. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно в течение всего периода деятельности Архивного отдела. Установленные формы отчетности по предоставлению муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков предоставления муниципальной услуги.

77. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте администрации Добровского муниципального района.

Раздел V. Досудебное (внесудебное) порядок обжалования решений и действий(бездействия) Архивного отдела, а также начальника Архивного отдела**23. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

78. Жалобы подаются заявителями в письменной форме по почте, по электронной почте, по факсу, на личном приеме у начальника Архивного отдела.

79. Жалобы на решения, принятые начальником Архивного отдела, подаются заявителями в администрацию Добровского муниципального района и рассматриваются непосредственно главой района.

80. Жалоба должна содержать:

- наименование Архивного отдела, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество начальника либо специалиста Архивного отдела решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Архивного отдела, начальника Архивного отдела;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Архивного отдела, начальника Архивного отдела. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

24. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

81. Заявитель может обратиться с жалобой в Архивный отдел и администрацию Добровского муниципального района, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ Архивного отдела, начальника Архивного отдела в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

25. Сроки рассмотрения жалобы

82. Жалоба, поступившая в Архивный отдел и администрацию Добровского муниципального района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Архивного отдела, начальника Архивного отдела в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

26. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

83. По результатам рассмотрения жалобы Архивный отдел и администрация Добровского муниципального района принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, 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, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

84. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 83 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

85. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Исполнение обращений и запросов
граждан Российской Федерации»

**Сведения об Архивном отделе администрации Добровского муниципального района
Липецкой области и муниципальном бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных
услуг населению» Добровского муниципального района Липецкой области**

№ п/п	Место нахождения	Ф.И.О. руководителя	Почтовый адрес, телефоны, факс, адрес электронной почты	График работы
1	2	3	4	5
1.	Архивный отдел администрации Добровского муниципального района	Решетникова Антонина Пантелеевна	399140, Липецкая обл., с. Доброе, ул. Октябрьская, 4 тел. (47463) 2-28-83 e-mail: archivdobroe@mail.ru	Понедельник – пятница с 09.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 13.48
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» Добровского муниципального района Липецкой области	Дегтярева Светла Степановна	399140, Липецкая обл., с.Доброе, ул. Интернациональная,17 тел./факс (47463) 2-40-12 e-mail: mfcdr@mail.ru	Понедельник – пятница с 08.00 до 17.00, суббота 8.00-13.00

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Исполнение обращений и запросов
граждан Российской Федерации»

АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ

для получения архивной справки, архивной выписки или копии архивного документа
по документам Архивного отдела администрации
Добровского муниципального района

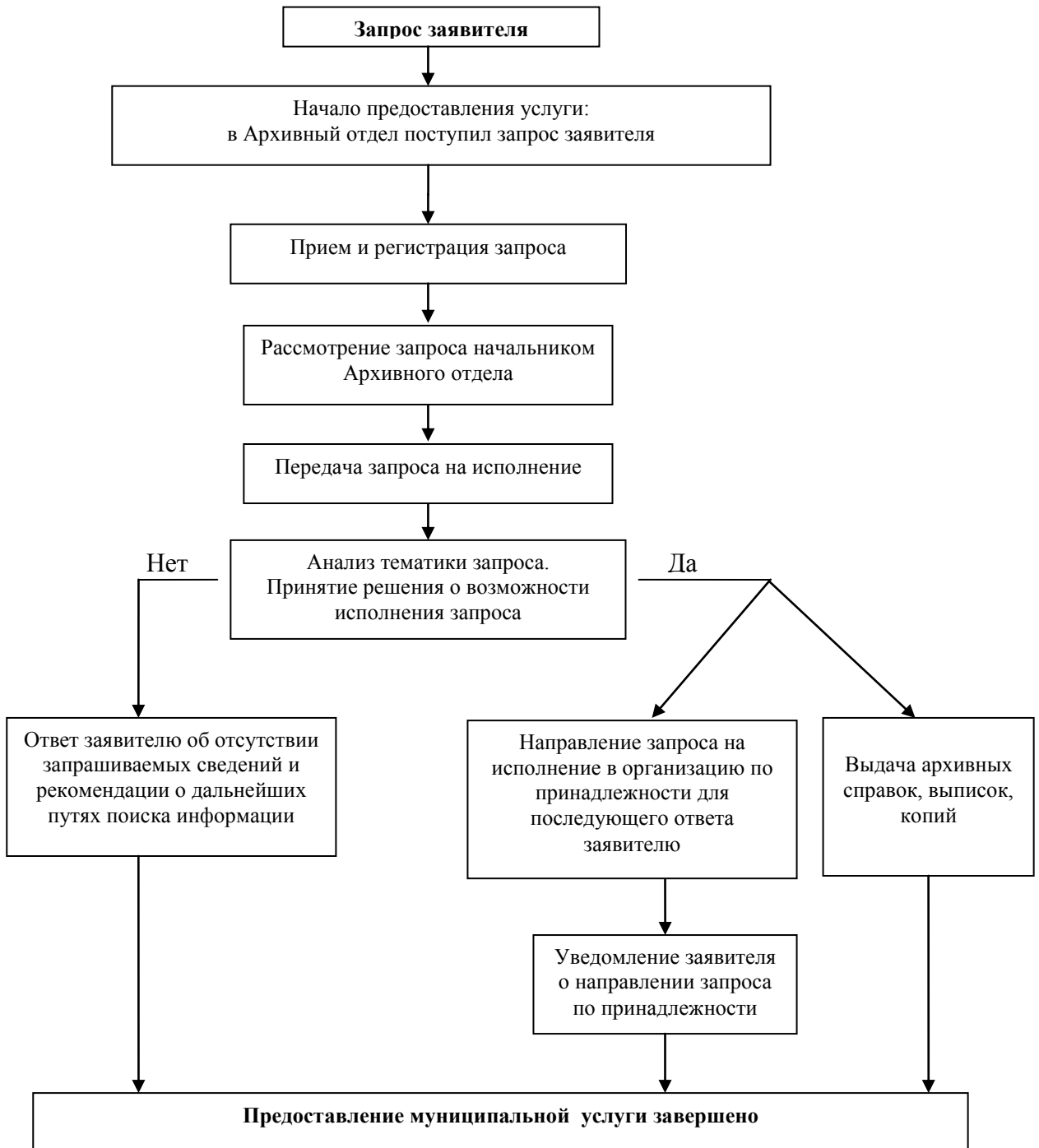
Фамилия, имя, отчество, год и месяц рождения лица, о котором запрашивается архивная справка	
Фамилия, имя, отчество лица, запрашивающего архивную справку, и отношение к лицу, о котором запрашивается справка (для лиц, запрашивающих информацию о других лицах)	
Адрес и № телефона заявителя; адрес электронной почты при наличии и по необходимости; серия, номер и дата выдачи паспорта;	
Куда и для какой цели запрашивается архивная справка (адрес, по которому высылается справка)	

О чем запрашивается архивная справка (о трудовом стаже, о зарплате, об образовании, о награждении, учебе и др.)	Точное название места работы, учебы, службы, время работы, дата награждения	Должность, звание	Начало работы, учебы (год, месяц, число)	Конец работы, учебы (год, месяц, число)

_____ (дата)

_____ (подпись заявителя)

БЛОК-СХЕМА
последовательности действий Архивного отдела по предоставлению муниципальной услуги
по исполнению обращений и запросов граждан Российской Федерации



Запросы граждан, поступившие в Архивный отдел и требующие составления архивных справок, архивных выписок или копий архивных документов рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.