



**ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ
г. Кимры**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.04.2012г. № 405-12

***Об утверждении административного регламента
предоставления архивным отделом администрации г.Кимры
муниципальной услуги «Организация исполнения
поступивших запросов граждан РФ и российских граждан,
проживающих за рубежом»***

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Главы администрации от 09.06.2011г. № 417

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация исполнения поступивших запросов граждан РФ и российских граждан, проживающих за рубежом» (далее - административный регламент) (прилагается).
2. Внедрить административный регламент в срок до 01.07.2012г.
3. Заместителю начальника управления делами Виноградовой Е.В. внести соответствующие изменения в Положение об архивном отделе и должностные инструкции сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с административным регламентом в течение месяца со дня принятия настоящего Постановления.
4. Разместить административный регламент на сайте администрации г.Кимры в информационно- телекоммуникационной сети Интернет www.adm-kimry.ru.
5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы администрации г.Кимры Балковую И.М.
6. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

***Заместитель Главы администрации,
и. о. Главы администрации***

С.В.Брагина

**Административный регламент
по предоставлению архивным отделом администрации г.Кимры
муниципальной услуги
«Организация исполнения поступивших запросов граждан РФ и российских граждан,
проживающих за рубежом»**

Раздел 1. Общие положения.

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги оформления архивных справок (далее - регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги оформления архивных справок (далее-муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по оформлению архивных справок.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 22.10.2004г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 г. № 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 науки»;

- Законом Тверской области от 23.12.2005 г. № 162-ЗО «Об Архивном деле Тверской области»;

- Положением об архивном отделе администрации г.Кимры, утвержденным Постановлением Главы администрации г.Кимры от 11.05.2010г. № 142.

3. Муниципальная услуга предоставляется сотрудниками архивного отдела администрации г.Кимры (далее - архив).

4. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие:

- с Архивным отделом администрации Тверской области;

- с Кимрским отделением Управления Росреестра по Тверской области;

- с Кимрским отделением Управления Федеральной службы государственной регистрации;

- с ГУ «Управление пенсионного фонда РФ в г. Кимры и Кимрском районе»;

- с Администрацией г.Кимры;

- с Администрацией Кимрского района;

- с организациями и учреждениями - источниками комплектования архива.

5. Информация и консультации по предоставлению муниципальной услуги могут быть получены в архивном отделе администрации г.Кимры (архиве), сведения о котором представлены в приложении №1 .

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги «Организация
исполнения поступивших запросов граждан РФ и российских граждан, проживающих
за рубежом».**

Подраздел 1. Общее описание муниципальной услуги.

Глава 1. Архивный отдел администрации г.Кимры.

6. Муниципальная услуга предоставляется архивным отделом администрации г.Кимры (далее - архивом), сведения о котором предоставлены в приложении к административному регламенту.

Глава 2. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

7. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) **архивная справка** - документ архива, составленный на бланке архива, 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 справка подписывается руководителем архива, заверяется печатью, на ней проставляется номер и дата составления;

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

Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «так в документе». Архивная выписка удостоверяется подписью руководителя архива и печатью;

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

Архивная копия заверяется печатью и подписью руководителя архива.

б) получение письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги. При отсутствии документов, необходимых для исполнения запроса, составляется отрицательный ответ на бланке архива. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать истребуемый документ и справку. При необходимости заверяется печатью.

Глава 3. Описание получателей муниципальной услуги.

8.Получателями муниципальной услуги получателями муниципальной услуги являются:

- государственные учреждения Тверской области;
- муниципальные архивы Тверской области;
- муниципальные учреждения г.Кимры и Кимрского района;
- организации (независимо от форм собственности), расположенные на территории Тверской области, заинтересованные в получении данной услуги;
- органы местного самоуправления;
- граждане РФ и стран зарубежья.

Глава 4. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

9.Для получения архивной справки (архивной выписки, архивной копии) в архивном отделе администрации г.Кимры заявитель должен предоставить:

- а) письменный запрос в адрес архива, в т.ч. в электронном виде;
- б) в случае необходимости, заявитель прилагает к письменному запросу соответствующие документы и материалы, либо их копии;
- в) доверенность, заверенную в установленном порядке, если речь идет о третьих лицах.

Глава 5. Требования, предъявляемые к документам.

10. Запрос оформляется согласно форме, представленной в приложении к административному регламенту.

11. Запрос может быть заполнен от руки или машинописным способом, распечатан посредством электронных печатающих устройств. Запрос составляется в одном экземпляре-подлиннике, подписывается заявителем или его доверенным лицом и заверяется печатью, в случае если заявителем является организация (учреждение).

12. Копии документов, предоставляемые заявителем в архивный отдел, должны быть хорошего качества (без пробелов и затемнений). Ксерокопирование и заверение копий указанных документов может производиться по месту предоставления услуги.

13. Документы, представляемые для получения муниципальной услуги, должны иметь надлежащие подписи граждан, уполномоченных должностных лиц, оформленные соответствующим образом. Тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименование юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения.

14. Заявитель вправе указать в запросе дополнительную контактную информацию, облегчающую взаимодействие с архивным отделом (номера контактных телефонов, факсов, адрес электронной почты).

15. Доверенность на получение муниципальной услуги предъявляется в двух экземплярах - подлинном и копии. Копия доверенности на получение муниципальной услуги после предоставления муниципальной услуги передается для хранения в архив.

Глава 6. Срок предоставления муниципальной услуги.

16. Запросы граждан, поступившие в архив, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях руководитель архива либо уполномоченное на это лицо, вправе продлить срок рассмотрения запроса с обязательным уведомлением заявителя на срок не более чем на 30 дней.

Глава 7. Информация о платности муниципальной услуги.

17. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

Подраздел II. Способы получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Глава 8. Способы получения информации.

18. Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по телефону и электронной почте.

Глава 9. Информирование при личном обращении.

19. Информирование по вопросам получения муниципальной услуги осуществляется сотрудниками архива, предоставляющими муниципальную услугу, по следующим вопросам:

а) перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных (предоставляемых) документов;

- б) заполнению заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- в) источнику получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- г) процедуре предоставления муниципальной услуги;
- д) времени и месту приема заявителей;
- е) сроком оказания муниципальной услуги;
- ж) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляющих и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- з) иным вопросам, имеющим отношение к порядку предоставления муниципальной услуги;
- и) при информации при личном обращении сотрудник архивного отдела подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим вопросам;
- к) если поставленные вопросы не входят в компетенцию архивного отдела, сотрудник архивного отдела информирует посетителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов.

Глава 10. Телефонная консультация.

20. При ответах на телефонные звонки сотрудник архивного отдела, предоставляющий муниципальную услугу, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обращающегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

21. Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

22. В случае если у сотрудника, принявшего звонок, отсутствует возможность самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника архивного отдела или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Глава 11. Размещение информации в местах предоставления муниципальной услуги.

23. На информационных стендах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация:

- а) извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- б) блок-схемы и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- в) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- г) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- д) сроки предоставления муниципальной услуги;
- е) время приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Глава 12. Информирование о муниципальной услуге при письменном обращении (почтой, по электронной почте).

24. При информировании о муниципальной услуге по письменным запросам заявителей ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента поступления письменного запроса.

25. При информировании о муниципальной услуге в форме ответов по электронной почте ответ на обращение отправляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 рабочих дней со момента поступления обращения.

26. Ответ на запрос должен содержать: ответ на поставленные вопросы, фамилию, инициалы имени и отчества и номер телефона исполнителя. Письменный ответ подписывается руководителем архивного отдела.

Подраздел III. Порядок предоставления муниципальной услуги.

Глава 13. Административные процедуры.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

27. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры архива:

- прием и регистрация запросов;
- регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги;
- анализ тематики поступивших запросов.

Специалисты архива осуществляют анализ тематики поступивших запросов с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в архиве научно-справочного аппарата и информационного материала. При этом определяется:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- место нахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- место нахождения, адрес конкретной организации, куда следует направить запрос по принадлежности на исполнение;
- направление запросов на исполнение специалистам архива;
- направление запросов на исполнение в организации по принадлежности;
- подготовка ответа заявителю и отправка архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

Последовательность действий получателя муниципальной услуги архивного отдела администрации г.Кимры

28. Получатель муниципальной услуги предоставляет в архивный отдел документы, необходимые для получения муниципальной услуги, в соответствии с главой 4 подраздела I раздела II административного регламента.

29. Представленные документы проверяются в присутствии заявителя на предмет полноты и в соответствии требованиям, предъявляемым к ним действующим законодательством, а также правильности оформления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

30. В случае если заявление о предоставлении муниципальной услуги было оформлено ненадлежащим образом, заявителю указываются ошибки, подлежащие исправлению, и предоставляется возможность повторного оформления заявления на месте, не выходя из приемного кабинета.

31. В случае если представлен неполный комплект документов или документы оформлены с нарушением установленных требований действующего законодательства, документы возвращаются заявителю.

32. Причины отказа, перечень недостающих документов, а также перечень недостатков, выявленных в представленных документах, оформляются в письменном виде.

33. После устранения заявителем указанных недостатков повторный отказ в принятии документов по причине наличия недостатков в оформлении документов не

допускается, за исключением случаев, когда недостатки были исправлены не полностью или содержатся в документах, которые при предыдущем обращении не были представлены.

34. При отсутствии замечаний представленные заявителем документы регистрируются сотрудником архивного отдела с указанием срока регистрации документа.

35. После проведения анализа представленной заявителем документации на соответствие требованиям законодательства в сфере архивного дела, полноты и правильности оформления поступивших документов:

а) при соответствии представленных документов установленным требованиям принимается решение о подготовке ответа заявителю;

б) при несоответствии документов установленным требованиям принимается решение об отказе в подготовке архивной справки (архивной выписки, архивной копии) с уведомлением заявителя об отказе.

Направление запросов на исполнение в организации по принадлежности

36. По итогам анализа тематики поступивших запросов граждан, в день регистрации архив направляет их со своим письмом по принадлежности в органы и организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.

37. В случае если запрос гражданина требует исполнения несколькими организациями, архив направляет в соответствующие организации копии запроса, с указанием о направлении ответа в адрес заявителя.

Подготовка и направление ответов гражданам

38. Одновременно с направлением запросов на исполнение в соответствующие организации архивный отдел письменно уведомляет об этом граждан.

39. В случае если запрос не может быть исполнен, гражданину направляется ответ с объяснением причин. При этом гражданину могут быть даны рекомендации о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса, адреса соответствующих государственных и ведомственных архивов.

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

Глава 14. Альтернативные способы получения муниципальной услуги.

41. Получатели муниципальной услуги помимо личной подачи документов, необходимых для ее получения, могут обратиться за получением муниципальной услуги путем направления документов почтовым отправлением, подачи документов через представителя.

Глава 15. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

42. Решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги принимается в случае, если:

а) заявитель представил неполный комплект документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

б) заявитель представил документы, содержащие противоречивые или недостоверные сведения;

в) заявитель не является получателем муниципальной услуги (заявление от имени получателя муниципальной услуги подано лицом, не имеющим на то полномочий);

г) не подлежат рассмотрению запросы и Интернет-обращения граждан, не содержащие фамилии, почтового адреса заявителя;

д) не подлежат рассмотрению запросы, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения.

43. Иные основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены.

Подраздел IV. Требования к удобству и комфортности.

Глава 16. Требования к графику приема заявителей.

44. Дни и часы приема получателей муниципальной услуги работниками архивного отдела указаны в приложении № 1 к настоящему стандарту муниципальной услуги.

Глава 17. Требования к срокам ожидания при получении муниципальной услуги.

45. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов не должно превышать 30 минут при наличии сидячих мест для ожидающих лиц и 15 минут при отсутствии сидячих мест для ожидающих лиц.

Глава 18. Требования к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга.

46. Архивный отдел администрации г.Кимры должен быть расположен в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого человека от остановки общественного транспорта.

47. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационным стендом, содержащим следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Глава 19. Требования к местам ожидания приема.

48. Места ожидания непосредственного взаимодействия с сотрудниками архива в связи с предоставлением муниципальной услуги должны соответствовать санитарно - эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений.

49. В местах ожидания приема для предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей.

50. В местах ожидания и непосредственного представления муниципальной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции.

51. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. На столах должны быть ручки, бумага для возможности оформления документов, на информационных стендах - образцы и бланки заявлений.

52. Вход и выход из помещений оборудуются специальными указателями. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников.

Глава 20. Требования к местам приема заявителей.

53. Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием заявителей;
- времени перерыва на обед.

54. Помещения для приема заявителей оборудуются в виде кабинета, в котором ведут прием несколько специалистов.

Подраздел V. Защита интересов получателя услуги

Глава 21. Порядок подачи предложений по улучшению качества обслуживания.

55. Заинтересованные лица имеют право подать свои предложения по улучшению качества обслуживания при предоставлении муниципальной услуги.

56. Предложения могут быть поданы в архивный отдел следующими способами:

- по телефону, номер которого указан в приложении № 1 к административному регламенту;
- в письменном виде;
- лично сотруднику архивного отдела, ответственному за прием предложений.

57. Предложения могут быть направлены с указанием заявителя и его контактных данных или анонимно.

58. Поступившие предложения используются при подготовке изменений в административный регламент.

Глава 22. Требования соблюдения конфиденциальности.

59. Архивный отдел, предоставляющий муниципальную услугу, обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни получателя муниципальной услуги.

60. Сведения о факте обращения за получением муниципальной услуги, содержании представленных данных и полученного ответа могут быть предоставлены получателю муниципальной услуги, его представителю или правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих полномочия.

Глава 23. Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений.

61. Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений по рассмотрению обращений (запросов) заявителей определены Регламентом Федерального архивного агентства.

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

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

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

65. Проверки могут быть плановыми и неплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

66. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Раздел V. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента

67. Получатели муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие сотрудников архивного отдела у руководителя архивного отдела либо в установленном порядке.

68. Получатель муниципальной услуги имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение.

69. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

70. Обращение получателя муниципальной услуги в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование/фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги, почтовый адрес и адрес места жительства;
- наименование органа, должности, фамилия, имя и отчество работника, решение, действия (бездействие) которого обжалуются;
- существо обжалуемого решения;
- личную подпись и дату.

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

71. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований получателя муниципальной услуги либо об отказе в удовлетворении жалобы.

72. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется получателю муниципальной услуги.

73. Жалоба получателя муниципальной услуги не рассматривается по существу поставленных в ней вопросов, в случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия и почтовый адрес инициатора жалобы;
- если предметом жалобы является решение, принятое в судебном или в досудебном порядке;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении получателя муниципальной услуги содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные слова или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется получателю муниципальной услуги не позднее 15 дней с момента ее получения.

**Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления архивным отделом
администрации г.Кимры
муниципальной услуги
«Организация исполнения
поступивших запросов граждан РФ
и российских граждан, проживающих за рубежом»**

**Сведения о месте нахождения, контактные телефоны, приемные дни архивного
отдела Администрации г.Кимры**

Архивный отдел Администрации г.Кимры

Почтовый адрес: 171506, Тверская область, г.Кимры, ул.Володарского, д. 24

Адрес места нахождения: 171506, Тверская область, г.Кимры, ул.Володарского, д.

24

Телефон: (48236) 3-13-82

Часы приема граждан:

Понедельник – пятница

с 8.00 до 17.00

Перерыв на обед – с 13.00 до 14.00

