

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
города Астрахани
от 22.04.2013 № 3139

Административный Регламент
муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской
архив» по предоставлению муниципальной услуги «Организация работы по
исполнению запросов юридических и физических лиц и выдаче архивных справок,
архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан,
предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и
компенсаций»

1. Общие положения

1.1. Административный Регламент муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской архив» (далее — учреждения) по предоставлению муниципальной услуги «Организация работы по исполнению запросов юридических и физических лиц и выдаче архивных справок, архивных выписок и архивных копий документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций» (далее – муниципальная услуга) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный Регламент учреждения по предоставлению муниципальной услуги (далее — административный регламент) размещен на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани: www.astrgorod.ru (далее — официальный сайт), в государственных информационных системах <http://www.gosuslugi.ru>, <http://gosuslugi.astrobl.ru> (далее – федеральный, региональный портал).

Текст административного Регламента также размещается на информационных стендах в помещении учреждения в местах подачи заявления и в местах предоставления муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившимся с запросом о предоставлении услуги, выраженным в письменной или электронной форме (далее – заявители).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется архивным отделом учреждения (далее – архивный отдел).

Информация о месте нахождения и графике работы.

Местонахождение архивного отдела учреждения:

почтовый адрес: 414006, г. Астрахань, Дзержинского ул./К.Маркса ул., 1/13, кабинет №61-63; телефон для справок: (8512) 27-14-24; адрес электронной почты: astarhiv@mail.ru.

График работы с заявителями:

понедельник — пятница с 9.00 — 16.00

выходные дни — суббота и воскресенье

перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

последняя пятница каждого месяца - санитарный день.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

График личного приема директора учреждения: среда, с 14.00 до 16.00.

1.4.2. Адреса официальных сайтов.

Адрес официального сайта органов местного самоуправления города Астрахани в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее — сеть Интернет): www.astrgorod.ru.

Адрес федерального портала: <http://www.gosuslugi.ru>

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>

1.4.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация, предоставляемая заявителям о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами (сотрудниками) архивного отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Должностные лица (сотрудники) архивного отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы архивного отдела, в который необходимо обратиться заявителю для получения архивных справок, архивных выписок и архивных копий документов (далее - архивных документов);

- о справочных номерах телефонов, о почтовом адресе учреждения;
- об адресе официального сайта органов местного самоуправления города Астрахани в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее — сеть Интернет), адресах электронной почты, о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде через региональный и федеральный порталы;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах с четвертого до седьмого настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- четкость в изложении информации о процедуре;
- удобство и доступность получения информации о процедуре;
- оперативность предоставления информации о процедуре;
- своевременность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

1.4.4. Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами (сотрудниками) архивного отдела, ответственными за предоставление муниципальной услуги по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.4.3. пункта 1.4. административного регламента;

- взаимодействия должностных лиц (сотрудников) архивного отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани www.astrgorod.ru, региональном портале (<http://gosuslugi.astrobl.ru>) и федеральном портале (<http://www.gosuslugi.ru>);

- информационных стендов, размещенных в помещениях учреждения.

1.4.5. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов, должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо (сотрудник) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование отдела, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо (сотрудник) должен

представиться, сообщить фамилию, имя и отчество, занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо (сотрудник), осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица (сотрудника), исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается директором учреждения либо лицом его замещающим.

1.4.6. На информационных стендах, размещенных в помещениях архивного отдела размещается следующая информация:

- текст настоящего административного Регламента;
- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение 1);
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адреса электронной почты учреждения;
- адрес официального сайта органов местного самоуправления города Астрахани, адреса регионального и федерального порталов,
- график личного приема заявителей директором учреждения;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение архивного отдела.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Организация работы по исполнению запросов юридических и физических лиц и выдаче архивных справок, архивных выписок и архивных копий документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением г. Астрахани «Астраханский городской архив», непосредственно архивным отделом учреждения.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются должностные лица (сотрудники) архивного отдела.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю архивного документа:

- архивной справки;
- архивной выписки;
- архивной копии;
- ответа об отсутствии запрашиваемых сведений;
- уведомление о направлении запроса на исполнение по принадлежности в другие органы и организации;
- письменный отказ в рассмотрении запроса с изложением причин отказа (мотивированный отказ).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги с момента регистрации заявления составляет 30 дней и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация поступивших запросов, рассмотрение директором учреждения и передача на исполнение должностному лицу (сотруднику), ответственному за предоставление муниципальной услуги – не более 3 дней;

- анализ тематики запроса, подготовка ответа на запрос и подписание ответа руководителем учреждения – не более 25 дней;

- предоставление заявителю ответа – не более 2 дней.

При этом в случае наличия в запросе оснований, указанных в п.2.7. настоящего административного Регламента и при наличии в письменном запросе почтового адреса мотивированный отказ предоставляется заявителю в течение 7 дней со дня обращения.

Запрос, не относящийся к составу хранящихся в учреждении архивных документов, в течение 5 дней со дня обращения направляется в другое учреждение (архив) или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с

уведомлением об этом заявителя, или заявителю дается соответствующая рекомендация.

2.4.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;
- время приема при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;
- время выдачи заявителю архивных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, и ожидание в очереди при получении документов заявителями - не более 15 минут.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 93, № 237; 2009, № 1, ст.1, ст. 2; № 4, ст. 445);

-Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2003, № 40, ст. 3822; 2004, № 25, ст. 2484; № 33, ст. 3368; 2005, № 1 (ч. 1), ст. 9; № 1 (ч. 1), ст. 12; № 1 (ч. 1), ст. 17; № 1 (ч. 1), ст. 25; № 1 (ч. 1), ст. 37; № 17, ст. 1480; № 27, ст. 2708; № 30 (ч. 1), ст. 3104; № 30 (ч. 1), ст. 3108; № 42, ст. 4216; 2006, № 1, ст. 9; № 1, ст. 10; № 1, ст. 17; № 6, ст. 636; № 8, ст. 852; № 23, ст. 2380; № 30, ст. 3296; № 31 (1 ч.), ст. 3427; № 31 (ч.1), ст. 3452; № 43, ст. 4412; № 49 (ч. 1), ст. 5088; № 50, ст. 5279; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 21; № 10, ст. 1151; № 18, ст. 2117; № 21, ст. 2455; № 25, ст. 2977; № 26, ст. 3074; № 30, ст. 3801; № 43, ст. 5084; № 45, ст. 5430; № 46, ст. 5553; № 46, ст. 5556; 2008, № 24, ст. 2790; № 30 (ч. 2), ст. 3616; № 48, ст. 5517; № 49, ст. 5744; № 52 (ч. 1), ст. 6229; № 52 (ч. 1), ст. 6236; 2009, № 19, ст. 2280; № 48, ст.5711, ст. 5733; № 52 (1ч.) ст. 6441; 2010, № 15, ст. 1736; № 31, ст. 4160; 4206; № 40, ст.4969; № 45, ст.5751; № 49, ст.6411; 2011, № 1, ст.54; № 13, ст.1685; № 15, ст.2190; № 17, ст.2310; №19, ст.2705; № 29, ст.4283, 4557; № 30 (ч.1), ст.4572; ст.4590; ст.4591; ст.4594; № 31, ст.4703; №48, ст.6730; № 49 (ч.1), ст.7015; ст.7039; (ч.5), ст.7070; № 50, ст.7353; ст.7359; 2012, № 26, ст.3444; ст. 3446; № 27, ст.3587; № 29, ст.3990; №31, ст.4326; №43, ст.5786; №50 (ч.5), ст.6967, №53 (ч.1), ст.7596);

- Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, №31 ст.4179, 2011, №15, ст.2038, № 27, ст. 3880, №29, ст.4291, №30 (ч.1) ст.4587; № 49 (ч.5), ст.7061; 2012, № 31, ст.4322);

- Федеральным законом «Об архивном деле в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 43, ст. 4169; 2006, №50, ст. 5280; 2007, № 49, ст. 6079; 2008, № 20, ст. 2253; 2010, № 19, ст.2291; 2010, № 31, ст.4196);

- Федеральным законом от «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч.1), ст. 3448; 2010, №31 ст. 4196; 2011, №15, ст. 2038, №30(ч.1), ст.4600; 2012, № 31, ст.4328);

- Федеральным законом «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, (ч.1), ст.3451; 2009, №48, ст.5716, №52 (ч.1), ст.6439; 2010, №27, ст.3407, 31,ст.4173, ст.4196, №49, ст.6409; 2011, №23, ст3263, №31, ст.4701);

- Федеральным законом «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, №29, ст.3988);

- Законом Российской Федерации «О государственной тайне» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 41, ст. 8220-8235, ст. 4673; 2003, № 27 (ч.1), ст. 2700; № 46 (ч.2), ст. 4449; 2004, № 27, ст. 2711; № 35 ст. 3607; 2007, № 49, ст. 6055, ст. 6079; 2009, № 29, ст. 3617; 2010, № 47, ст. 6033; 2011, № 30 (ч.1) ст. 4590, ст.4596, №46, ст.6407);

- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 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» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2007, № 20; Российская газета, 2009, № 89);

- Устав муниципального образования «Город Астрахань» («Горожанин», 2004, № 47; 2005, № 13; 2006, № 21; 2007, № 6, № 16; 2008, № 52; 2009, № 13, № 28; 2010, № 1, № 14 (1076), № 27, № 35 (1097); 2011, № 16, № 25, № 51, 2012, № 12, «Астраханский вестник», 2012, №6);

- постановлением администрации города Астрахани от 01.11.2011 №10322 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» («Горожанин» (Плюс четыре), 2011, № 71);

- постановлением администрации города Астрахани от 14.06.2011 № 4720 «Об утверждении новой редакции Устава муниципального казенного учреждения г.Астрахани «Астраханский городской архив»;

- постановлением администрации города Астрахани от 28.03.2012 № 2700 «Об утверждении ведомственного Перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальным казенным учреждением г.Астрахани «Астраханский городской архив» в качестве основных видов деятельности».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет:

- запрос (приложения 2, 3,4);
- документ, удостоверяющий личность;
- заверенную надлежащим образом доверенность, в случае если с запросом обращается представитель заявителя.

В запросе излагается суть обращения, четко и подробно указываются сведения, необходимые для исполнения запроса:

- о трудовом стаже – название организации, место, должность и периоды работы; фамилия в период работы (для женщин);
- о заработной плате – название организации, место, должность, фамилия в период работы (для женщин), за какие годы требуется подтвердить заработок;
- об образовании – название и адрес учебного заведения, даты поступления и окончания;
- иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения запроса.

2.6.2. К запросу о подтверждении трудового стажа, размере заработной платы, различных надбавок и льгот в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации заявитель прилагает копию трудовой книжки.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов граждан вправе приложить к письменному обращению иные документы либо их копии.

2.6.3. Порядок представления заявления для предоставления муниципальной услуги.

По выбору заявителя запрос, указанный в подпункте 2.6.1. пункта 2.6. административного Регламента, представляется:

- лично или через законного представителя при посещении архивного отдела;
- по почте;
- посредством официального сайта органов местного самоуправления администрации города Астрахани, регионального или федерального порталов;
- иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и документы.

Запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме подписываются простой электронной подписью, отвечающей требованиям федерального законодательства и признаются равнозначными заявлению и документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

2.6.4. Факт подтверждения направления запроса и документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного Регламента, по почте лежит на заявителе.

2.6.5. В случае подачи запроса и документов в электронной форме должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов,

подтверждает факт получения ответным сообщением в электронной форме с указанием регистрационного номера (приложение 6).

2.6.6. Датой обращения и представления запроса и документов, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного Регламента является:

- дата регистрации запроса – в случае личного обращения и получения запроса по почте;

- дата поступления запроса, указанная на региональном портале <http://www.gosuslugi.astrobl.ru>, федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru> и подтвержденная ответным сообщением - в случае поступления запроса и документов в электронной форме.

В случае направления запроса и документов, указанные в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного Регламента, в электронной форме через региональный портал <http://www.gosuslugi.astrobl.ru>, федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru>:

- запрос, указанный в абзаце втором подпункта 2.6.1 пункта 2.6 административного Регламента, заполняется в электронной форме согласно представленным на региональном портале либо федеральном портале формам документов и подписывается электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации;

- документы, указанные в абзацах третьем, четвертом подпункта 2.6.1 пункта 2.6 административного Регламента представляются в виде отсканированных в формате Portable Document Format (PDF), сформированных в архив данных в формате - «.zip» либо «.rar», и подписываются электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие в запросе наименования юридического лица (для граждан – фамилии, имени, отчества), почтового адреса заявителя, указания темы запроса, хронологии запрашиваемой информации;
- не поддающийся прочтению текст, в том числе текст на иностранном языке;
- отсутствие в запросе сведений (документов), необходимых для исполнения запроса;
- наличие в заявлении и представленных документах не удостоверенных исправлений и серьезных повреждений, которые не позволяют однозначно толковать их содержание;
- отсутствие у заявителя соответствующих полномочий на получение архивной информации о третьих лицах, содержащей сведения о личной и семейной тайне гражданина, его частной жизни, а также сведения

- компрометирующего характера или создающие угрозу для его безопасности;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
 - запрос, в котором обжалуется судебное решение;
 - в письменном обращении содержится вопрос, на который ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы и обстоятельства. Директор учреждения или лицо на то уполномоченное вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу;
 - в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему запрос, ответственным исполнителем сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

2.8. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Центральный вход в здание учреждения оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения учреждения.

Информационная вывеска размещается рядом с входом так, чтобы её видели заявители.

В помещении учреждения отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления, указанного в подпункте 2.6.1. пункта 2.6. административного регламента, получения информации и заполнения документов.

Места, для заполнения документов о предоставлении муниципальной услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Места для ожидания приема оборудуются местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги для заявителей включают в себя следующие составляющие:

- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого запроса;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приёма;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 1.4.4. п. 1.4. административного Регламента;
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- обеспечение получения муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- соответствие должностных инструкций специалистов, должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному Регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного Регламента.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам при рассмотрении запросов заявителей, не могут быть использованы во вред заявителям, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Соответствие исполнения административного Регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного Регламента.

Анализ практики применения административного Регламента проводится должностными лицами (сотрудниками) архивного отдела один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного Регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.11. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявления, указанного в подпункте 2.6.1. пункта 2.6. административного Регламента в электронной форме, в том числе через официальный сайт органов местного самоуправления города Астрахани, региональный и федеральный порталы в порядке, установленном подпунктом 2.6.6. пункта 2.6. административного Регламента;

- получения заявителем сведений о ходе выполнения заявления, о предоставлении муниципальной услуги;
- получения заявителем уведомления о результате муниципальной услуги, предусмотренного пунктом 2.3. административного Регламента (приложение 7).

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

3.1 Описание последовательности административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги последовательно отражено в блок-схеме (приложение 1) и включает в себя выполнение следующих административных процедур (действий):

- прием, регистрация поступивших запросов, рассмотрение директором учреждения и передача на исполнение должностному лицу (сотруднику), ответственному за предоставление муниципальной услуги— не более 3 дней;
- анализ тематики запроса, подготовка ответа на запрос и подписание ответа руководителем учреждения - не более 25 дней;
- предоставление заявителю ответа – не более 2 дней.

3.2 Прием, регистрация поступивших запросов, рассмотрение директором учреждения и передача на исполнение должностному лицу (сотруднику), ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в учреждение запроса, указанного в подпункте 2.6.1. пункта 2.6. административного Регламента.

Ответственными за исполнение данной административной процедуры являются должностные лица (сотрудники) архивного отдела учреждения, ответственные за прием и регистрацию документов.

Личный прием заявителей производится в архивном отделе учреждения. Должностное лицо (сотрудник) архивного отдела, ответственный за прием и регистрацию документов, поступивших при личном обращении заявителей, принимает запрос, выполняя при этом следующие действия:

- принимает и регистрирует запрос в электронной базе данных;
- переносит запрос на бумажный носитель;
- передает зарегистрированный запрос на бумажном носителе директору учреждения для визирования;

- после получения визы директора учреждения передает зарегистрированный запрос должностному лицу и (или) сотруднику ответственному за предоставление муниципальной услуги.

При поступлении запроса по почте, должностное лицо (сотрудник), ответственный за прием и регистрацию документов, поступивших по почте, принимает запрос, выполняя при этом следующие действия:

- вскрывает конверт и передает запрос для регистрации в электронной базе данных;
- передает зарегистрированный запрос директору учреждения для визирования;
- после получения визы директора учреждения передает зарегистрированный запрос должностному лицу (сотруднику), ответственному за предоставление муниципальной услуги.

В день поступления регистрируются запросы и документы, поступившие до 16 ч. 00 мин. Запросы, поступившие позже указанного времени, регистрируются на следующий день.

При поступлении заявления по электронной почте, через федеральный или региональный порталы, должностное лицо (сотрудник), ответственный за прием и регистрацию документов, поступивших по электронной почте, принимает запрос, выполняя при этом следующие действия:

- распечатывает запрос и передает для регистрации в электронной базе данных;
- направляет в электронной форме заявителю уведомление о получении запроса с указанием даты и регистрационного номера заявления (приложение 5 к административному Регламенту);
- передает зарегистрированный запрос директору учреждения для визирования;
- после получения визы директора учреждения передает зарегистрированный запрос должностному лицу (сотруднику), ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация должностным лицом (сотрудником), ответственным за прием и регистрацию документов, запроса и передача должностному лицу (сотруднику), ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры — 3 дня.

3.3. Анализ тематики запроса, подготовка ответа на запрос и подписание ответа руководителем учреждения.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является поступление запроса заявителя должностному лицу (сотруднику), ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо (сотрудник) архивного отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

По итогам рассмотрения запроса должностное лицо (сотрудник), ответственный за предоставление услуги, принимает решение о предоставлении заявителю архивного документа, содержащего запрашиваемую информацию, переадресации запроса или об отказе в предоставлении ответа, с указанием причин отказа.

При наличии оснований, предусмотренных п.2.7. административного Регламента, должностное лицо (сотрудник), ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 2 дней подготавливает мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

Ответ на запрос, не относящийся к составу хранящихся в учреждении архивных документов, составляется должностным лицом (сотрудником), ответственным за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 дня. Ответ адресуется в другое учреждение (архив) или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением об этом заявителя, или заявителю дается соответствующая рекомендация.

В случае наличия правовых оснований для предоставления запрашиваемых документов заявителю, должностное лицо (сотрудник) подготавливает архивный документ, содержащий запрашиваемую информацию.

Результатом исполнения данной административной процедуры является подписание директором учреждения: архивной справки, архивной выписки, архивной копии, официального ответа об отсутствии запрашиваемых сведений, уведомления о направлении запроса на исполнение по принадлежности в другие органы и организации; мотивированного отказа.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 25 дней.

3.4. Предоставление заявителю ответа.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является получение должностным лицом (сотрудником), ответственным за прием и регистрацию документов, ответа заявителю, подписанного директором учреждения.

Ответственным исполнителем данного административного действия является должностное лицо (сотрудник), ответственный за прием и регистрацию документов.

Должностное лицо (сотрудник), ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует ответ в установленном порядке.

Зарегистрированный ответ в случае личного обращения заявителя или его доверенного лица выдается ему при предъявлении документа, удостоверяющего личность; доверенному лицу при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель расписывается на копии ответа или на обороте сопроводительного письма, указывая дату получения.

В отдельных случаях, по просьбе заявителя, ответ может быть выслан по почте простым письмом или, при необходимости, по решению руководителя учреждения, заказным письмом с уведомлением.

На запрос, полученный по электронной почте, заявителю направляется уведомление об исполнении запроса (приложение б).

Результатом исполнения административного действия является выдача либо направление заявителю ответа.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет 2 дня.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного Регламента

Контроль за исполнением административного Регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения запросов заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих запросов, хода и результатов работы с запросами заявителей.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется заместителем директора - начальником архивного отдела учреждения.

4.2. Должностные лица (сотрудники) учреждения, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за выполнение нижеследующих административных процедур (действий) в сроки, установленные законодательством и настоящим административным регламентом:

- за прием и регистрацию запроса ответственность несет должностное лицо (сотрудник) учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов;
- за рассмотрение, исполнение запроса и подготовку ответа ответственность несет должностное лицо (сотрудник) учреждения, ответственный за предоставление услуги;
- за предоставление (направление) заявителю ответа ответственность несет должностное лицо (сотрудник) учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

Персональная ответственность сотрудников учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного Регламента.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется заместителем директора-начальником архивного отдела учреждения и 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 (бездействия) сотрудников учреждения.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами органов местного самоуправления, приказами и локальными актами учреждения.

4.6. В целях контроля за представлением муниципальной услуги гражданам, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники учреждения обязаны предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов заявители направляют в учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного Регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействий) сотрудников учреждения

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействий), решений учреждений, должностных лиц (сотрудников) учреждения, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ учреждения, должностного лица или сотрудника учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностного лица (сотрудника) учреждения (далее-жалоба) может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, по почте, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде в учреждение:

- по адресу: 414006, г. Астрахань, ул. Дзержинского/К. Маркса, 1/13;
- по телефону: (8512)27-14-22;
- по электронной почте: astarhiv@mail.ru;
- через интернет-приемную на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани <http://www/astrgorod.ru>;

- через региональный портал (<http://gosuslugi.astrobl.ru>) и федеральный портал (<http://www.gosuslugi.ru>).

Жалобы на решения, принятые директором учреждения, подаются вышестоящему должностному лицу.

Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу учреждения на личном приеме заявителей. Прием заявителей осуществляет директор учреждения.

Прием проводится по предварительной записи, которая осуществляется ежедневно в приемной директора учреждения. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, в которое направляется жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность сотрудника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица или сотрудника учреждения;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица или сотрудника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте приема документов для предоставления муниципальной услуги.

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы учреждения, указанным в подпункте 1.4.1 пункта 1.4 административного Регламента.

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 административного Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность, не требуется.

5.7. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, должностного лица или специалиста учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а так же в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В ответ по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, представляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя; основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок представления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения, представляющего муниципальные услуги.

5.10. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе в том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

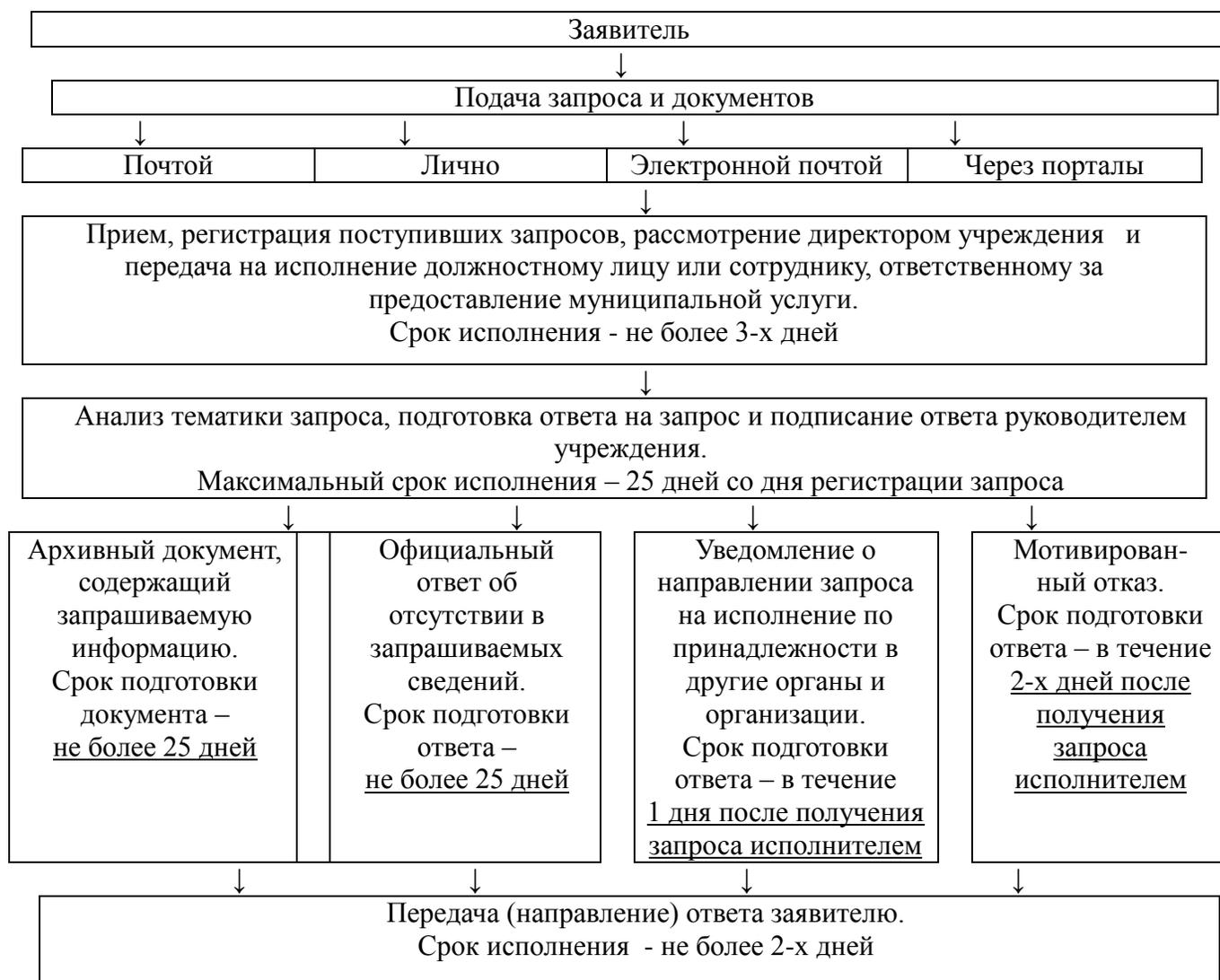
5.12. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

Приложение 1
к административному Регламенту муниципального казенного учреждения г. Астрахани «Астраханский городской архив» по предоставлению муниципальной услуги «Организация работы по исполнению запросов юридических и физических лиц и выдаче архивных справок, архивных выписок и архивных копий, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций»

БЛОК – СХЕМА

последовательности и состава административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Организация работы по исполнению запросов юридических и физических лиц и выдаче архивных справок, архивных выписок и архивных копий документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций»



Приложение 2

к административному Регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив» по
предоставлению муниципальной услуги
«Организация работы по исполнению запросов
юридических и физических лиц и выдаче
архивных справок, архивных выписок и
архивных копий, связанных с социальной
защитой граждан, предусматривающей их
пенсионное обеспечение, а также получение
льгот и компенсаций»

Название организации
Справочные данные об
организации

Директору МКУ г. Астрахани «АГА»
Н.А. Леонтьевой

Заявление

(дата)

О предоставлении архивной
копии документа

Прошу предоставить архивную копию

(название, автор, дата, № документа)

в количестве _____ экз.

Копия необходима для _____

К заявлению прилагаются:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

МП

Приложение 3

к административному Регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив» по
предоставлению муниципальной услуги
«Организация работы по исполнению запросов
юридических и физических лиц и выдаче
архивных справок, архивных выписок и
архивных копий, связанных с социальной
защитой граждан, предусматривающей их
пенсионное обеспечение, а также получение
льгот и компенсаций»

Директору МКУ г. Астрахани
«АГА»
Н.А. Леонтьевой

Ф. _____
И. _____
О. _____
год рожд. _____
адрес фактического места проживания

контакт. тел. _____

Заявление

(дата)

О предоставлении архивной
копии (архивной выписки) документа

Прошу предоставить архивную копию (архивную выписку)

(указать максимально точные реквизиты распорядительного документа в пределах одного года,
наименование органа)

о _____
(название распорядительного документа)

в количестве _____ экз.

Копия необходима для _____

К заявлению прилагаются:

- 1.
- 2.

Подпись заявителя _____

Документы принял

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение 4

к административному Регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив» по
предоставлению муниципальной услуги
«Организация работы по исполнению запросов
юридических и физических лиц и выдаче
архивных справок, архивных выписок и
архивных копий, связанных с социальной
защитой граждан, предусматривающей их
пенсионное обеспечение, а также получение
льгот и компенсаций»

Ф. _____
И. _____
О. _____
год рожд. _____
адрес фактического места проживания

Директору МКУ г. Астрахани
«АГА»
Н.А. Леонтьевой

контакт. тел. _____

Заявление

_____ 2012

О выдаче архивной справки

Прошу выдать архивную справку о стаже (заработной плате, переименовании организации) (нужное подчеркнуть) за период моей работы в:

_____ (название организации)

за _____ гг.

(период работы)

в должности _____

А также копию моей личной карточки формы Т-2 (если необходимо, подчеркнуть)
Сведения о смене фамилии (если есть) с указанием дат:

Сведения о периодах отпусков по уходу за детьми (если есть):

Справка необходима для _____

Копия трудовой книжки прилагается

Подпись заявителя _____

Документы принял

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение 6

к административному Регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив» по
предоставлению муниципальной услуги
«Организация работы по исполнению запросов
юридических и физических лиц и выдаче
архивных справок, архивных выписок и
архивных копий, связанных с социальной
защитой граждан, предусматривающей их
пенсионное обеспечение, а также получение
льгот и компенсаций»

Муниципальное казенное учреждение г. Астрахани
«Астраханский городской архив»
(МКУ г. Астрахани «АГА»)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о приеме обращения

Уважаемый (ая) _____ !

Ваше обращение зарегистрировано за № _____ от _____ 2012 г.
По телефону 8 (8512) 27-14-24 можно получить информацию о дальнейшем
прохождении Вашего обращения.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение 7

к административному Регламенту
муниципального казенного учреждения г.
Астрахани «Астраханский городской архив» по
предоставлению муниципальной услуги
«Организация работы по исполнению запросов
юридических и физических лиц и выдаче
архивных справок, архивных выписок и
архивных копий, связанных с социальной
защитой граждан, предусматривающей их
пенсионное обеспечение, а также получение
льгот и компенсаций»

Муниципальное казенное учреждение г. Астрахани
«Астраханский городской архив»
(МКУ г. Астрахани «АГА»)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об исполнении запроса

Уважаемый (ая) _____ !

Ваш запрос за № _____ от _____ 2012 г. исполнен.

Получить ответ можно по адресу: г. Астрахань, Дзержинского ул./К.Маркса ул.,
1/13, кабинет №61-63; телефон для справок: (8512) 27-14-24.

Для возможности получения ответа по почте просим указать Ваш почтовый
адрес.

Должность

Подпись

Расшифровка подписи