|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Приложение 1 к постановлению администрации города Армянска  от 27.06.2016 №311 |  |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»**

**1. Общие положения**

Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» разработан архивным сектором (муниципальным архивом) администрации города Армянска Республики Крым (далее - администрация города) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения их обращений, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - муниципальная услуга.

1.2. Предметом регулирования административного регламента являются отношения, возникшие при обращении граждан в архивный сектор (муниципальный архив) администрации города Армянска Республики Крым (далее – администрация). Положения административного регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные заявления, предложения и жалобы граждан, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Пользователями муниципальной услуги являются: юридические и физические лица, обращающиеся на законных основаниях для получения информации (далее - заявители).

1.4. Администрация города Армянска Республики Крым, в структуру которой входит архивный сектор (муниципальный архив), находится по адресу: 296012, Республика Крым, г.Армянск, ул.Симферопольская, д.7.

Контактные телефоны: (365-67) 3-38-33, 3-39-01.

1.5. Местонахождение и почтовый адрес архивного сектора (муниципального архива): 296012 г.Армянск Республика Крым, мкр. им. генерала Корявко, д.12. Адрес электронной почты: e-mail: [arhivarm@gmail.com](mailto:arhivarm@gmail.com). Режим работы архивного сектора (муниципального архива): понедельник-пятница с 800 до 1700(с перерывом на обед с 1200 до 1300), суббота, воскресенье - выходные, санитарный день - последняя пятница квартала.

Приемные дни: вторник, четверг с 800 до 1200. Телефоны (365-67) 3-36-23, 2-04-30, факс (365-67) 3-36-23.

1.6. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена в сети Интернет на сайте города Армянского городского совета: armgov.ru, а также на информационных стендах Администрации города и архивного сектора (муниципального архива).

1.7. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами.

На информационных стендах размещается визуальная, текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги. информационные стенды расположены в удобном для граждан месте и соответствуют оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

1.8. Информация о порядке оказания муниципальной услуги предоставляется:

- по письменным обращениям заявителей;

- при личном обращении граждан;

- по телефону (при консультировании в телефонном режиме специалист называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой и корректной форме четко и подробно информирует заявителя по интересующим вопросам);

- по электронной почте.

1.9. При подаче заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги:**

***2.1. Наименование муниципальной услуги:***

2.1. Муниципальная услуга по осуществлению приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

***2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:***

2.2.1. Архивный сектор (муниципальный архив) администрации города Армянска Республики Крым.

***2.3. Конечным результатом оказания муниципальной услуги являются:***

принятие необходимых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

предоставление гражданину ответа в устной или письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов;

направление обращения гражданина в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения;

***2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:***

Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 (пятнадцати) минут.

Все обращения граждан независимо от их формы подлежат регистрации в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в администрацию или ее структурные подразделения.

По запросам, поступившим в архив, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 5 рабочих дней со дня их регистрации направляется ответ с просьбой указать недостающие или уточняющие сведения.

По письменным обращениям ответ направляется в сроки, предусмотренные пунктами 2.4.1 - 2.4.3 настоящего Регламента.

2.4.1. Если окончание срока исполнения приходится на нерабочий день, то окончанием срока исполнения считается следующий за ним рабочий день.

2.4.2. Срок исполнения социально - правовых и тематических запросов составляет не более 30 календарных дней со дня их регистрации в архиве. В исключительных случаях руководство архива вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 дней с обязательным письменным уведомлением заявителя.

Если окончание срока исполнения приходится на нерабочий день, то окончанием срока исполнения считается следующий за ним рабочий день.

2.4.3. Запрос, по которому в архиве отсутствуют документы (непрофильный запрос), направляется по принадлежности в соответствующую организацию, где могут храниться необходимые документы, не позднее чем в 7-дневный срок со дня регистрации запроса с уведомлением заявителя о переадресации запроса.

***2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:***

- Конституция Российской Федерации;

- Конституция Республики Крым;

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральный закон от 21.07.1997 №122-ФЗ «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним» (абз.4 п.2 ст.25.2);

- Федеральный закон от 22.10.2004 №125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Закон Республики Крым от 21.08.2014 №54-ЗРК «Об основах местного самоуправления в Республике Крым»;

- Закона Республики Крым от 14.08.2014 №50-ЗРК «Об архивном деле в Республике Крым";

- Закон Республики Крым от 09.12.2014 №28-ЗРК «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований в Республике Крым отдельными государственными полномочиями Республики Крым в сфере архивного дела»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Постановление Совета министров Республики Крым от 07.10.2014 №369 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым»;

- Постановление Администрации города от 18.12.2014 №29 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

- Положение «О Федеральном архивном агентстве», утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2004 №290;

- Приказ 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»;

- Методические рекомендации по исполнению запросов социально-правового характера, утвержденные СИФ ОЦНТИ ВНИИДАД от 20.03.2012 №250.

- Устав муниципального образования городской округ Армянск Республики Крым.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

- письменное заявление;

- паспорт гражданина Российской Федерации (иметь при себе);

Прием граждан осуществляется работниками архивного сектора (муниципального архива). Специалист, ведущий прием, должен корректно и внимательно относиться к заявителям (представителям заявителя), обязан носить бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

*Основание для оказания муниципальной услуги:*

В запросе должны быть указаны сведения, необходимые для его исполнения:

Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать наименование архивного отдела (муниципального архива) администрации города Армянска либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Для получения сведений, содержащих конфиденциальную информацию, персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации (доверенность, справка о вступлении в наследство, свидетельство о смерти, свидетельство о рождении и др.).

*При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от гражданина*:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

***2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставлении муниципальной услуги:***

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

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

- в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в администрацию или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

основанием для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного документа может являться:

- отсутствие адреса для ответа;

- поступление нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа.

***2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги***:

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины.

***2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:***

- предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий, или в отдельно стоящих зданиях, и должны быть оборудованных отдельным входом. Расположение выше первого этажа допускается при наличии в здании специально оборудованного лифта или подъемника для инвалидов и иных маломобильных групп населения.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

- должны соответствовать санитарно-гигиеническим, противопожарным требованиям и требованиям техники безопасности, а также обеспечивать сво-бодный доступ к ним инвалидов и маломобильных групп населения;

- оборудуются световым информационным табло;

- комплектуется необходимым оборудованием в целях создания ком-фортных условий для получателей государственной услуги;

- должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, в соответствии с действующими стандартами выполнения и размещения таких знаков, а также визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку.

2.10.1. Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее 3-х.

2.10.2. Места для заполнения документов должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечены образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.10.3. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан. На информационных стендах или информационных терминалах размещается визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги. Информационные стенды устанавливаются в удобном для граждан месте и должны соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

2.10.4. Требования к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на кото-рой расположен объект в целях доступа к месту предоставления муниципаль-ной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объект, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения, организации, а также при пользовании услугами, предоставляемыми ими;

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной ин-формации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуску на объекты собаки-проводника при наличии документа, под-тверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств, в том числе около объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования городской округ Армянск, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.10.5. Для обеспечения доступности инвалидам и малобильных групп населения кнопка вызова сотрудника архивного сектора (муниципального архива) расположена на фасаде здания перед входом в помещение архива.

2.10.6. Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

***2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:***

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте.

- упорядочение административных процедур и административных действий;

- устранение избыточных административных процедур и административных действий;

- сокращение количества документов, представляемых заявителями;

- сокращение срока предоставления муниципальной услуги.

***2.12. Особенности предоставления муниципальной услуги через многофункциональный центр:***

1***.*** Заявитель вправе обратиться для получения муниципальной услуги в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ).

2. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется по принципу «одного окна» после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом непосредственно в МФЦ.

1. Взаимодействие с Сектором, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется сотрудниками МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии Администрации города с МФЦ Республики Крым.
2. При поступлении документов из МФЦ на получение муниципальной услуги, процедуры осуществляются в соответствии с настоящим регламентом. Результат муниципальной услуги направляется в МФЦ.
3. Сектор обеспечивает доступ МФЦ к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления муниципальной услуги сведения, а также предоставление необходимых сведений на основании межведомственных запросов.
4. МФЦ находится по адресу: 296012, Республика Крым, г.Армянск, микр. им. ген. Корявко, 21, цокольный этаж. Контактный телефон: (06567) 2-06-22.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их исполнения.**

3.1. Описание последовательности административных действий при оказании муниципальной услуги.

3.1.1.*Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные действия:*

- прием и регистрация обращения;

- рассмотрение обращения;

- направление ответа на обращение;

- контроль всех административных действий.

Блок-схема оказания муниципальной услуги приведена в приложении 1 к настоящему Регламенту.

3.2. *Прием и первичная обработка запросов*.

3.2.1. Доставка в архив запросов осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;

- курьером;

- лично гражданами;

- по электронной почте.

3.2.2. Прием корреспонденции в архивном секторе (муниципальном архиве) производится специалистами архива.

При приеме запросов от курьера на копии документа заявителя ставятся штамп, дата и подпись сотрудника архивного сектора (муниципального архива), принявшего документ.

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- проводится сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

-вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к обращению подкалывает конверт;

- приобщает к обращению прилагающиеся к нему документы;

- возвращает на почту невскрытой ошибочно поступившую (не по адресу) корреспонденцию

При приеме запросов от физических лиц на копии запроса, при ее наличии, по просьбе физического лица ставятся штамп, дата и подпись специалиста архивного отдела (муниципального архива), принявшего документ, а также уточняется способ получения ответа (по почте или при личном визите).

При поступлении интернет-обращения (запроса) с указанием адреса электронной почты и почтового адреса заявителю направляется уведомление о приеме обращения к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое обращение (запрос) распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется в установленном порядке.

3.3. *Регистрация запросов*.

3.3.1. Поступившие в архивный сектор (муниципальный архив) запросы регистрируются в день поступления. Каждому запросу присваивается индивидуальный регистрационный номер. Регистрация запроса в муниципальном архиве является основанием для начала действий по оказанию муниципальной услуги.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф. И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б. В..

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе "Ф. И.О." делается запись "Не указаны", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не даются.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу или в свободном от текста поле проставляется штамп отдела установленного образца с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

Электронные обращения, направленные гражданами на сайт Армянского городского совета, распечатываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке.

Текст зарегистрированного обращения может быть отсканирован и в электронном виде прикреплен к электронной РКК (регистрационно-контрольная карточка электронного делопроизводства).

3.3.2. Регистрация запросов ведется в журнале.

3.3. *Исполнение запросов.*

Ответ гражданину подготавливается по результатам рассмотрения его обращения.

В ускоренном порядке рассматриваются обращения от:

- граждан, достигших 80-летнего возраста;

- участников Великой Отечественной войны и региональных военных конфликтов;

- граждан, удостоенных звания Герой Советского Союза, Герой России, Герой Социалистического труда и лиц, приравненных к ним;

- граждан, принимавших участие в ликвидации последствий Чернобыльской аварии;

- по медицинским показателям.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает заведующий архивным сектором (муниципальным архивом) администрации города в пределах своей компетенции.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник сектора проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, направляются руководителю, давшему поручение на рассмотрение обращения, который указывает результат рассмотрения ("На контроль", "В дело"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается. После этого они регистрируются.

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

Обращения без принятого в установленном порядке решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 15 минут.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины и женщины с грудными детьми принимаются вне очереди.

Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию архива, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответственность за обеспечение приема граждан несет руководитель архива.

Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

**4. Контроль всех административных действий по исполнению запросов.**

4.1. Общий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами архивного отдела (муниципального архива) положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем аппарата Администрации города, курирующим работу архива.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководитель архива путем проведения плановых и внеплановых проверок.

4.3. Периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок устанавливается заведующим архивным сектором (муниципальным архивом).

4.4. Специалисты архивного сектора (муниципального архива), принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, предоставляемых заявителем, за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим административным регламентом.

4.5. Специалисты архивного сектора (муниципального архива), принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**
   1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.
   2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу и его должностных лиц, включает в себя подачу письменной или устной жалобы на имя главы администрации города.
   3. В письменной жалобе, подающейся заявителем в порядке досудебного (внесудебного) обжалования, должны быть указаны:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

* 1. При обращении с устной жалобой ответ с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, осуществляемого заместителем главы администрации города.
  2. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Республики Крым, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

* 1. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применении мер ответственности к специалисту Отдела, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

* 1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение *пятнадцати рабочих дней* со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Жалобы заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобах вопросов.
  2. 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 прокуратуры.

**Заместитель руководителя аппарата М.И.Вечера**

**Заведующий архивным сектором**

**(муниципальным архивом Е.В.Ескина**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1 |

Прием заявления

Регистрация запроса

Анализ тематики заявления.

Принятие решения о возможности исполнения.

Составление уведомления о направлении заявления на исполнение

Составление письма в организацию для направления заявления на исполнение

Подписание документов

Предоставление муниципальной услуги завершено

Регистрация и отправка (выдача)

да

нет

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Подготовка ответа заявителю

Поиск архивных документов, необходимых для исполнения заявления

Регистрация и отправка (выдача) исходящих документов

Предоставление муниципальной услуги завершено

|  |  |
| --- | --- |
|  | Заведующему архивным сектором (муниципальным архивом) администрации города Армянска Республики Крым  Е.В.Ескиной  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф.И.О. заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (почтовый адрес)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (контактный телефон)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (социальный статус)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (Ф.И.О. представителя, действующего по доверенности)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (реквизиты доверенности) |

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Перечень документов, прилагаемых к заявлению:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись заявителя)