

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КУНДУЙСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«_14_» февраля 2014 г.

с. Кундуй

№ 18

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение пользователей в соответствии с их запросами (исполнение социально-правовых и тематических запросов)»

В целях обеспечения прав граждан на архивную информацию, повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Кундуйского муниципального образования от 01.07.2011 года № 20 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Кундуйского муниципального образования», руководствуясь ст.ст. 32, 36 Устава Кундуйского муниципального образования, администрация Кундуйского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение пользователей в соответствии с их запросами (исполнение социально-правовых и тематических запросов)» согласно приложению 1 к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Муниципальный вестник».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возлагаю на себя.

Глава Кундуйского
муниципального образования

Т.А. Рябикова

Административный регламент
архивного отдела администрации Кундуйского муниципального образования по
предоставлению муниципальной услуги «Информационное обеспечение пользователей в
соответствии с их запросами (исполнение социально-правовых и тематических запросов)»

Раздел I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Административный регламент (далее – Регламент) регулирует общественные отношения при предоставлении должностными лицами Кундуйского муниципального образования по предоставлению муниципальной услуги «Информационное обеспечение пользователей в соответствии с их запросами» (далее – муниципальная услуга), устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействий) специалистов администрации Кундуйского муниципального образования.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. В качестве заявителей на предоставление муниципальной услуги могут выступать организации, российские и иностранные граждане, а также лица без гражданства, их законные представители.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, осуществляет администрация Кундуйского муниципального образования (далее по тексту – Администрация): адрес места нахождения: 665318, Куйтунский район, с. Кундуй, пер. Советский, 2 «а»
тел. (39536) 9-10-25

1.3.2. Организации и граждане могут получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- по контактному телефону;
- по письменным обращениям, направленным в Администрацию почтовым отправлением;
- при личном обращении;
- на информационном стенде Администрации.

1.3.3. При обращении организаций и граждан по телефону должностные лица и сотрудники Администрации, осуществляющие предоставление муниципальной услуги, обязаны дать исчерпывающую информацию по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом.

1.3.4. Консультации по телефону по вопросам предоставления муниципальной услуги проводят сотрудники Администрации.

Консультации предоставляются по вопросам:

- 1) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- 2) об архивных подразделениях, в которые можно обратиться с запросом, включая информацию об их почтовых адресах;
- 3) о документах, представляемых для получения информации по запросам, и предъявляемых к ним требованиям;
- 4) месторасположение, режим работы, номер телефона, адрес Администрации;
- 5) о сроках предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. При ответах на обращения сотрудники Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам.

1.3.6. Продолжительность консультации по телефону не должна превышать 10 минут. В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, гражданину может быть дана рекомендация направить письменное обращение или предложено другое время для устной консультации.

1.3.7. По письменным обращениям по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги ответ направляется в срок, не превышающий 5 дней со дня регистрации обращения.

1.3.8. Личный прием заявителей по вопросам порядка предоставления муниципальной услуги осуществляют:

- специалист Администрации.

1.3.9. Личный прием и консультации граждан по информационному обеспечению пользователей в соответствии с их запросами осуществляют специалист Администрации в следующие установленные дни и часы приема:

Понедельник	с 9-00 час. до 17-00 час. перерыв с 13-00 до 14-00
Вторник	с 9-00 час. до 17-00 час. перерыв с 13-00 до 14-00
Среда	с 9-00 час. до 17-00 час. перерыв с 13-00 до 14-00
Четверг	с 9-00 час. до 17-00 час. перерыв с 13-00 до 14-00
Пятница	с 9-00 час. до 17-00 час. перерыв с 13-00 до 14-00

1.3.10. На информационных стендах в помещении Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- выдержки из нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления;
- перечень документов, которые заявитель должен предоставить для предоставления муниципальной услуги;

-перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
-адрес, номера телефонов, график работы и график приёма заявителей Администрации;

-административный регламент;

-необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о предоставлении информационной услуги, должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. «Информационное обеспечение пользователей в соответствии с их запросами».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является Администрация.

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги специалисты Администрации взаимодействуют с государственными и муниципальными архивами Иркутской области, другими учреждениями и предприятиями.

2.2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждённый Думой Панагинского муниципального образования.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Предусмотренная настоящим Регламентом муниципальная услуга предоставляется заявителю в письменной форме:

- 1) направление заявителю письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения его запроса;
- 2) архивных справок;
- 3) архивных выписок;
- 4) архивных копий;
- 5) ответов об отсутствии запрашиваемых сведений;
- 6) рекомендаций о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- 7) уведомлений о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации;
- 8) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Запросы (заявления), поступившие в Администрацию, исполняются в срок не более 30 календарных дней со дня их регистрации. Если последний день срока исполнения запроса приходится на нерабочий день, то запрос (заявление) подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню. При необходимости получения дополнительной информации в других органах и организациях, срок рассмотрения заявления может быть продлен, не более чем на 30 дней, письменно уведомив об этом заявителя.

2.4.2. Поступившие в Администрацию запросы (заявления), которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 5 дней с момента регистрации заявителю направляется письмо с сообщением об уточнении и дополнении запроса (заявления) необходимыми для его исполнения сведениями;

2.4.3. При отсутствии в Администрации необходимых документов, для исполнения запроса (заявления), в срок не более 5-ти календарных дней с момента его регистрации, заявителю направляется письменный ответ, подтверждающий неполноту состава архивных документов по теме запроса (заявления), невозможность его исполнения;

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993, с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, №4, ст. 445; 2009, №1, ст. 1; 2009, №1, ст. 2);
- Закон СССР от 24.06.1991 №2261-1 «О порядке вывоза, пересылки и истребования личных документов советских и иностранных граждан, лиц без гражданства из СССР за границу» (Ведомости Съезда народных депутатов СССР и Верховного Совета СССР, 1991, №27, ст. 784);
- Федеральный закон от 22.10.2004 №125-ФЗ «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);
- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №19, ст. 2060);
- Положение «О Федеральном архивном агентстве», утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2004 №290 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, №25, ст. 2572; 2008, №22, ст. 2583; 2008, №46, ст. 5337);
- 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» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 06.03.2007, регистрационный №9059);
- Административный регламент по предоставлению Федеральным архивным агентством государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов», утвержденный приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 21.05.2009 № 271 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 01.09.2009г., регистрационный № 14676);
- Приказ Министерства иностранных дел Российской Федерации № 20086, Министерства юстиции Российской Федерации №311 от 25.12.2008 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по истребованию личных документов», зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 18.02.2009, регистрационный №13392 (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, №18, 04.05.2009);
- Закон Иркутской области «Об архивном деле в Иркутской области» от 4 апреля 2008 г. №4-ОЗ (Ведомости Законодательного собрания Иркутской области, 2008, №41);

- Положение «Об архивном агентстве Иркутской области», утвержденное постановлением Правительства Иркутской области от 29.12.2009 №403/182-пп.;
- Административный регламент архивного агентства Иркутской области «Проставление апостиля на архивных справках, архивных выписках и копиях архивных документов, исполненных по документам областных государственных архивов, направляемых в государства, подписавшие Гаагскую конвенцию 1961 года»;
- Стандарт предоставления государственных услуг по хранению, комплектованию, учету и использованию документов архивных фондов Иркутской области государственными архивами Иркутской области, утвержденный приказом архивного агентства Иркутской области от 7 мая 2009 г. №15-апр.;
- Федеральный закон от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» (Собрание Законодательства Российской Федерации, 2006г., № 31(1ч.), ст.3448);
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Опубликован: «Российская газета», № 168, 30.07.2010; «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст.4179;
- Устав Кундуйского муниципального образования (Зарегистрировано в ГУ Минюста России по Сибирскому федеральному округу 31.12.2005 N RU385133082005001)
- Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Иркутской области, муниципальные правовые акты Кундуйского муниципального образования.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет:

- письменный запрос, направленный в адрес Администрации почтовым отправлением;
- письменное заявление, оформленное в ходе личного приёма граждан;

Заявление (запрос) может быть подано (подан) лично заявителем или его представителем при наличии соответствующего документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя на представление документов, оформленной в установленном законодательством РФ порядке и документ, удостоверяющий личность.

2.6.2. В письменном обращении (запросе), направленном заявителем в адрес Администрации почтовым отправлением или оформленном в ходе личного приёма заявителем указываются:

- - для физических лиц - фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес места жительства, почтовый адрес, контактный телефон, подпись и дата;
- - для юридических лиц - полное наименование организации, фамилия, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, фамилия, имя, отчество исполнительного работника, контактные телефоны, дата и подпись руководителя;
- - изложение существа заявления (запроса);
- - исчерпывающие сведения, позволяющие осуществить поиск архивных документов, необходимых для исполнения заявления (запроса).

2.6.3. К запросу, заявлению прилагаются следующие документы:

1) документ, удостоверяющий личность заявителя (его представителя) (предъявляется);

2.6.4. В зависимости от оснований предоставления муниципальной услуги к заявлению дополнительно прилагаются:

письменное согласие лица, в отношении которого запрашиваются сведения, либо копии документа, подтверждающего факт смерти лица;

документ, дающий право на получение сведений, отнесенных к конфиденциальной информации (или письменное нотариально заверенное разрешение субъекта персональных данных);

копии документов, подтверждающих родство с лицом, в отношении которого запрашиваются сведения;

копии документов, подтверждающих право наследования, с указанием на соответствующий доступ к архивным документам;

нотариально заверенная доверенность, выданная в установленном порядке, подтверждающая право представлять интересы заявителя (если документы представляются не заявителем).

2.6.4. По просьбе заявителя ему оказывается содействие в формировании заявления (запроса).

При личном обращении в Администрацию запрос заявителя оформляется с его слов, либо предъявленных личных документов посредством внесения сведений базу данных и оформления карточки регистрации и учета исполнения запроса (карточки регистрации и учёта исполнения тематического запроса) с обязательной личной подписью заявителя. Также Заявитель может оформить запрос о предоставлении необходимой информации в бумажном виде на бланке установленной формы.

2.6.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному заявлению (запросу) копию трудовой книжки (титульный лист, страницы запрашиваемого периода).

Для получения сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации, иные документы, подтверждающие правомочность получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений конфиденциального характера.

Указанные документы, представляются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

2.6.6. Заявления и документы, указанные в пунктах 2.6.3., 2.6.4. настоящего Регламента, принимаются на личном приеме в Администрации. Одновременно с копиями документов предъявляются оригиналы.

2.6.7. Заявление может быть направлено в Администрацию по почте с приложением нотариально заверенных копий документов, указанных в пунктах 2.6.3., 2.6.4. настоящего Регламента.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, законодательством Российской Федерации не предусмотрен.

2.7.2. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7.3. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов, органов местного самоуправления и подведомственных органов местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.8.1. Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

1) в заявлении не указаны сведения, предусмотренные подпунктом 2.6.2. настоящего Регламента.

2) представление заявителем неполного перечня документов, предусмотренных пунктом 2.6.3., 2.6.4. настоящего Регламента;

2.8.2. При обращении на личном приеме отсутствуют оригиналы документов, указанные в пунктах 2.6.3., 2.6.4. Регламента.

2.8.3. Представленные в Администрацию копии документов, указанные в пунктах 2.6.3., 2.6.4. Регламента и поступившие по почте, нотариально не заверены.

В этом случае заявитель имеет право повторно подать заявление (запрос).

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

2.9.1. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) отсутствие у заявителя документально подтверждённых прав на получение информации, касающейся интересов третьих лиц, иной конфиденциальной информации;

2) запросы, не поддающиеся прочтению, не содержащие необходимых сведений, позволяющих начать поисковую работу;

3) запросы, содержащие угрозы жизни и здоровью, оскорбительные выражения в адрес сотрудников Администрации;

4) отсутствие в Администрации архивных документов по запрашиваемой тематике;

5) в случае, если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

6) архивные документы не прошли научно-техническую обработку и описание;

7) наличие ограничений на использование документов, установленных в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8) неудовлетворительное физическое состояние архивных документов или возможность нанесения ущерба их физическому состоянию в процессе работы

9) если от заявителя поступило заявление о прекращении исполнения запроса.

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

2.10.1. Выдача доверенности на представление интересов заявителя.

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

За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Устанавливается в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

2.13.1. Максимальное время ожидания в очереди пользователя при получении информации по вопросу предоставления муниципальной услуги, подаче запроса, получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.13.2. Максимальное время ожидания в очереди для получения результатов муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.13.3. Время приема получателя муниципальной услуги для выдачи запроса и консультации по интересующим вопросам не может превышать 10 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Письменные запросы граждан и организаций, поступившие в Администрацию, подлежат обязательной регистрации в день поступления, в установленном порядке и в течение 1 рабочего дня передаются на исполнение. Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приёма заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.15.1. Вход в помещение, где располагается архив, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей наименование администрации, его местонахождение и режим работы;

2.15.2. Места для информирования заявителей, получения информации должны быть оборудованы информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов;

2.15.3. Информационные стенды размещаются с учётом высоты стен помещения на одном уровне в удобном для ознакомления месте и обеспечивают свободное прочтение содержащейся в них информации.

Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 18), наиболее важные места выделяются другим шрифтом;

2.15.4. Места для ожидания и приёма заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов;

2.15.5. Кабинеты специалистов, осуществляющих приём заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества, должности специалистов.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.16.1 Показатели доступности:

а) доступность информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

б) территориальная, транспортная доступность органа, предоставляющего муниципальную услугу;

в) возможность получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги при личном приёме граждан, а также с использованием почтовой и телефонной связи;

г) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.16.2 Показатели качества:

а) предоставления муниципальной услуги в установленные сроки;

б) предоставление муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

в) количество обоснованных письменных обращений на некачественное предоставление услуги.

Показателем доступности и качества предоставляемой заявителю муниципальной услуги также является отсутствие фактов обжалования в досудебном и судебном порядке действий (бездействия) должностных лиц и специалистов Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга в многофункциональном центре не предоставляется.

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

2.17.1. В течение всего срока предоставления муниципальной услуги заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации о ходе исполнения услуги и консультаций посредством телефонной связи, почтовых отправлений или личного обращения;

2.17.2. Российским, иностранным гражданам и лицам без гражданства, проживающим за рубежом, подлинные архивные документы не направляются. Вместо подлинников высылаются архивные справки, архивные выписки или архивные копии истребуемых документов;

2.17.3. Подлинные архивные документы, за исключением трудовых книжек, дипломов и свидетельств об образовании, заявителям не выдаются.

В электронной форме муниципальная услуга не предоставляется. Муниципальная услуга в многофункциональном центре не предоставляется.

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

3.1. Перечень административных процедур.

Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления (запроса) с приложением документов и первичная обработка, регистрация заявления и передача их на исполнение;
- 2) анализ тематики заявления (запроса), поиск документной информации;
- 3) оформление и направление или выдача заявителю ответа об отказе в приеме заявления (запроса) (в случае наличия оснований для отказа в приеме заявления (запроса));
- 4) уведомление заявителя о необходимости уточнения запроса, об отсутствии запрашиваемой информации, об отказе в получении информации;
- 5) направление заявления (запроса) в другой архив или другую организацию, и оформление и направление или выдача заявителю уведомления об этом (в случае поступления непрофильного запроса);
- 6) оформление архивной справки, копии, письменных ответов, выписки либо отказа
- 7) направление архивной справки, копии, выписки либо отказа заявителю;

В приложении 1 к настоящему Регламенту приводится Блок-схема предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием заявления (запроса) с приложением документов и первичная обработка, регистрация заявления и передача их на исполнение.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявление (запроса) в Администрацию. Запросом, поступившим в Администрацию, является заявление в письменной форме о предоставлении информации.

3.2.2. Поступившие в Администрацию письменные заявления (запросы) заявителей рассматриваются и регистрируются специалистом Администрации, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции в день их поступления в Администрацию, передаются на рассмотрение главе Панагинского муниципального образования и с резолюцией передаются на исполнение специалисту в срок не более 1 дня.

3.2.3. Регистрация заявлений (запросов) ведется в специальных журналах.

В журналы заносится следующая информация:

- порядковый номер и дата приема;
- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица);
- почтовый адрес;
- цель обращения;
- результат рассмотрения заявления (запроса).

3.2.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 дня со дня поступления запроса.

3.2.5. Ответственным за прием запросов, первичную обработку и передачу их на исполнение является специалист Администрации. Ответственным за регистрацию запросов является специалист Администрации.

3.2.6. Критериями принятия решения при осуществлении процедуры являются соответствие поставленных в запросе вопросов компетенции Администрации и отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.7. Результатом административной процедуры является прием, первичная обработка регистрация заявления (запроса) в специальном журнале регистрации заявлений (запросов) и проставление на письменном заявлении (запросе) регистрационного номера и даты регистрации, передача их на исполнение.

3.2.8. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – внесение соответствующей записи в журнале регистрации запросов.

3.3. Анализ тематики заявления (запроса), поиск документной информации

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация поступившего запроса и передача его на исполнение.

3.3.2. Специалист администрации в течение двух рабочих дней с момента регистрации заявления (запроса):

- анализирует тематику заявления (запроса);
- осуществляет поиск документной информации;

В ходе анализа поступивших запросов определяются:

- правомочность получения заявителем запрашиваемой информации;
- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для исполнения запроса;
- при отсутствии в Администрации необходимых документов определяются место нахождения, адрес конкретного органа, организации, куда следует направить запрос на исполнение по принадлежности;
- вид информационного документа, который должен быть подготовлен в порядке исполнения запроса (в случае, если об этом не указано в запросе заявителя);
- сроки исполнения запроса в установленном порядке или согласованные с заявителем;

3.3.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры два рабочих дня с момента регистрации заявления (запроса).

3.3.4. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Администрации.

3.3.5. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является наличие или отсутствие архивных документов.

3.3.6. Результатом выполнения административной процедуры найденные требуемых архивных документов.

3.3.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация запроса в журнале соответствующей тематики.

3.4. Оформление и направление или выдача заявителю ответа об отказе в приеме заявления (запроса) (в случае наличия оснований для отказа в приеме заявления (запроса))

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является итог анализа тематики поступивших запросов и принятие решения о подготовке ответа об отказе в приеме заявления (запроса).

3.4.2. Специалист Администрации в течение пяти дней с момента итога анализа тематики поступивших запросов и принятия решения о подготовке ответа об отказе в приеме заявления (запроса) подготавливает ответ об отказе в приеме заявления (запроса), обеспечивает его подписание главой Панагинского муниципального образования и направляет данный мотивированный ответ заявителю по почтовому адресу, указанному заявителем в заявлении (запросе), или выдает лично заявителю (представителю заявителя).

3.4.3. Результатом административной процедуры является направление заявителю по почте или получение заявителем (представителем заявителя) лично ответа об отказе в приеме заявления (запроса).

3.4.4. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Администрации.

3.4.5. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является отсутствие архивных документов, права заявителя на получение информации.

3.4.6. Результатом выполнения административной процедуры является направление ответа об отказе заявителю.

3.4.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация в журнале.

3.5. Уведомление заявителя о необходимости уточнения запроса, об отсутствии запрашиваемой информации, об отказе в получении информации.

3.5.1. Основанием для начала процедуры является итог анализа тематики поступивших запросов.

3.5.2. По итогам анализа тематики поступивших запросов в течение пяти дней со дня регистрации Администрация направляет:

- уведомление заявителю о необходимости уточнения тематики и предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса;
- уведомление заявителю об отсутствии запрашиваемой информации и рекомендации по ее дальнейшему поиску;
- уведомление заявителю об отказе в получении информации ограниченного доступа при отсутствии у него этого права.

3.5.3. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Администрации.

3.5.4. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является наличие или отсутствие архивных документов, права заявителя на получение информации.

3.5.5. Результатом выполнения административной процедуры является направление уведомления заявителю.

3.5.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация в журнале.

3.6. Направление заявления (запроса) в другой архив или другую организацию, и оформление и направление или выдача заявителю уведомления об этом (в случае поступления в архивный отдел непрофильного запроса)

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является итог анализа тематики поступивших запросов и принятие решения о направлении заявления (запроса) в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, и подготовке уведомления об этом заявителя.

По итогам анализа тематики поступивших запросов, не относящиеся к составу хранящихся в Администрации архивных документов непрофильные запросы или их копии в срок не более пяти дней со дня их регистрации с письмом Администрации направляются по принадлежности в соответствующий орган или организацию, где могут храниться необходимые документы.

В случае, если запрос требует исполнения несколькими органами и организациями, имеющими на хранении соответствующие архивные документы, Администрация направляет в соответствующие органы и организации копии запроса, анкеты, с указанием о направлении ответа в адрес заявителя;

3.6.2. Специалист Администрации в течение пяти дней с момента принятия решения о направлении заявления (запроса) в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, и подготовке уведомления об этом заявителя подготавливает соответствующее письмо в другой архив (организацию) и соответствующее уведомление заявителя, обеспечивает их подписание главой Панагинского муниципального образования и направляет письмо в соответствующий архив (организацию), а уведомление заявителя - по почтовому адресу, указанному заявителем в заявлении (запросе), или выдает лично заявителю (представителю заявителя).

При направлении запросов на исполнение по принадлежности, соответствующие органы и организации при необходимости уведомляются о запросах, по которым архивные справки, архивные выписки и архивные копии требуют проставления апостиля в архивном агентстве Иркутской области.

3.6.3. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Администрации.

3.6.4. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является наличие или отсутствие архивных документов.

3.6.5. Результатом административной процедуры является направление соответствующего письма в другой архив (организацию) и направление соответствующего уведомления заявителю по почте или получение соответствующего уведомления заявителем (представителем заявителя) лично.

3.6.6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация в журнале.

3.7. Оформление архивной справки, копии, письменных ответов, выписки либо отказа

3.7.1. Основанием для начала процедуры является обнаружение необходимых для исполнения запроса документов и принятие решения об оформлении запрашиваемой документной информации.

3.7.2. Ответ на запрос на основе архивных документов предоставляется в форме:

- архивной справки – документа, составленной на бланке Администрации, имеющей юридическую силу и содержащей документную информацию о предмете запроса с указанием архивных шифров и номеров листов единиц хранения тех архивных документов, на основании которых она составлена;
- архивной копии – дословно воспроизводящей текст архивного документа копии, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения, заверенной в установленном порядке;
- архивной выписки – документ, составленного на бланке Администрации, дословно воспроизводящего часть текста архивного документа, относящегося к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения.

Архивная справка и архивная выписка составляются с обозначением названия информационного документа «Архивная справка», «Архивная выписка».

3.7.3. К архивной справке предъявляются следующие основные требования:

- в архивной справке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью;
- текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов;
- несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»);
- сведения о работе, учебе в нескольких органах, организациях, учебных заведениях включаются в одну архивную справку, если все эти сведения содержатся в архивных документах Администрации;
- в примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»).
- в тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка; подчистки, помарки в архивных справках не допускаются;
- после текста архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, печатные издания, использовавшиеся для составления архивной справки. В тексте архивной справки допускается проставление архивных шифров и номера листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта, события;
- в архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены печатью;
- архивная справка оформляется на бланке и адресуется непосредственно заявителю;

- архивная справка подписывается главой Панагинского муниципального образования, заверяется печатью, на ней проставляется номер и дата составления.

3.7.4. К архивной выписке предъявляются следующие основные требования:

- в архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью;
- извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу;
- начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием;
- в примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста; отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «так в тексте оригинала», «так в документе»;
- после текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа;
- в архивной выписке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены печатью;
- архивная выписка оформляется на бланке с проставлением номера и даты ее составления, адресуется заявителю;
- аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяется подписью главы Панагинского муниципального образования и заверяется печатью;

3.7.5. Требования, предъявляемые к копиям архивных документов:

- на обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа;
- все листы архивной копии скрепляются и заверяются печатью;
- архивная копия заверяется штампом «копия верна», печатью и подписью главы Панагинского муниципального образования;
- Архивная копия, объем которой превышает один лист, должна быть прошита.

Копия архивного документа может прилагаться к архивной справке, архивной выписке или непосредственно направляется заявителю с сопроводительным письмом, подписанным главой Панагинского муниципального образования.

Специалист Администрации в течение двух рабочих дней с момента поиска документной информации оформляет архивную справку, копию, выписку либо отказ.

3.7.6. Ответы заявителям могут быть подготовлены в следующем виде:

- письменное уведомление о направлении запроса на исполнение в соответствующий орган, организацию;
- письменное уведомление о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса;
- письменное уведомление, подтверждающее неполноту состава архивных документов по теме запроса и невозможность его исполнения;
- рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;
- архивная справка, архивная выписка или архивная копия;
- письмо с иными сведениями;

3.7.7. Письменные ответы, архивные справки, архивные выписки, архивные копии, уведомление, отказ оформляются на государственном языке Российской Федерации (русском).

Апостиль на архивных справках, архивных выписках и архивных копиях, проставляет архивное агентство Иркутской области путем оттиска специального штампа на свободном от текста месте документа на лицевой или оборотной его стороне или на отдельном листе. В последнем случае лист с апостилем скрепляется с документом. Апостиль представляет собой специальный штамп соответствующей компетентной организации, удостоверяющий подлинность подписи, и компетенцию должностного лица, подписывающего данный документ, а также подлинность печати, скрепляющей данный документ. Проставление штампа «Апостиль» применяется в тех случаях, если страна, для отправки в которую предназначается документ (страна назначения), является участником Гаагской конвенции 1961 года. Наличие штампа апостиль на документе служит основанием для признания действия (юридической силы) данного документа на территории другой страны-участницы Гаагской Конвенции.

3.7.8. Отказ оформляется на бланке Администрации и подписывается главой Панагинского муниципального образования.

3.7.9. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Администрации.

3.7.10. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры является найденная информация в архивных документах.

3.7.11. Результатом административной процедуры является соответствующим образом оформленные документная информация, архивные справки, архивные выписки, архивные копии, либо отказ.

3.7.12. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация в журнале.

3.8. Направление архивной справки, копии, выписки либо отказа заявителю

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является завершение оформления архивной справки, копии, выписки либо отказа.

3.8.2. Оформленные архивная справка, копия, выписка либо отказ, предназначенные для направления заявителю, в течение 4 дней с момента подготовки документной информации либо отказа направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в заявлении (запросе), или выдаются лично заявителю (представителю заявителя).

Архивные справки, архивные выписки, архивные копии при личном обращении граждан могут быть выданы заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность; для третьих лиц – при предъявлении нотариально заверенной доверенности; для близких родственников – при предъявлении свидетельства о смерти и документа, подтверждающего родство. Продолжительность процедуры – 10 минут.

Письменные ответы, архивные справки, архивные выписки и архивные копии, предназначенные для направления в адрес заявителей, в том числе в государства - участники СНГ, высылаются простым почтовым отправлением. Письменные ответы, архивные справки, архивные выписки и архивные копии, предназначенные для направления в государства, не являющиеся участниками СНГ, после проставления апостиля, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, вместе с запросами (анкетами, личными заявлениями и т.п.) направляются архивным агентством Иркутской области в МИД России.

3.8.3. В случае поступления коллективного письменного заявления (запроса) заявителей ответ на обращение направляется в адрес заявителя, указанного в заявлении (запросе) первым, если в заявлении (запросе) не указан иной адресат для ответа.

3.8.4. Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Администрации.

3.8.5. Критерием принятия решения при осуществлении административной процедуры являются подготовленные архивные справки, архивные выписки, архивные копии.

3.8.6. Результатом административного действия является направление заявителю по почте архивной справки, копии, выписки либо отказа или получение заявителем (представителем заявителя) лично архивной справки, копии, выписки либо отказа.

3.8.7. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация в журнале.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение пользователей в соответствии с их запросами», принятием решений специалистами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, соблюдением требований настоящего Регламента, осуществляется главой Панагинского муниципального образования.

4.1.2. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Администрации, принятие по ним решений и подготовку на них ответов.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за соблюдением требований настоящего Регламента, порядка предоставления муниципальных услуг осуществляет глава Панагинского муниципального образования и включает:

- периодическую отчетность о ходе исполнения запросов;
- проведение плановых и внеплановых (по конкретному обращению заявителя) проверок организации исполнения запросов;
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Администрации.

4.2.2. Плановые проверки полноты и качества исполнения Регламента проводятся один раз в год (по истечении года) в рамках оценки соответствия доступности и качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту предоставления муниципальной услуги.

4.2.3. Внеплановые проверки полноты и качества исполнения Регламента проводятся по конкретному обращению заявителя.

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

4.3.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, привлекаются к ответственности в соответствии с Федеральным законом «О муниципальной службе в Российской Федерации».

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

4.4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений осуществляется главой Панагинского муниципального образования.

4.4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой Панагинского муниципального образования проверок соблюдения и исполнения работниками настоящего Регламента.

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

4.4.4. Осуществлять контроль за порядком и сроками предоставления муниципальной услуги могут сами граждане путем получения информации о ней письменно, с использованием средств телефонной связи.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе выполнения административных процедур

5.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц Администрации, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения административных процедур.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации, принятые (осуществляемые) в ходе исполнения административных процедур.

5.3. Требования к содержанию жалобы, срокам её рассмотрения и порядку информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.3.1. При обращении заявителя в письменной форме, заявитель в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главы Кундуйского муниципального образования, либо его должность. Гражданин, направивший обращение указывает почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии;

5.3.2. Письменное обращение, поступившее на имя главы Кундуйского муниципального образования, рассматривается в срок, не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 календарных дней, уведомив об этом заявителя;

5.3.3. По результатам рассмотрения жалобы главой Кундуйского муниципального образования принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется заявителю не позднее 2 дней после принятия решения по жалобе.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы

5.4.1. В рассмотрении обращения отказывается в случае:

а) если в обращении не указана фамилия граждан, направивших обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) если в обращении обжалуется судебное решение (в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

в) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

г) если текст обращения не поддается прочтению (об этом сообщается гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) если в обращении граждан 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 (должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, граждане вправе вновь направить повторное обращение.

5.5. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

5.5.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц Администрации, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.6. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.6.1. Граждане имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.6.2. Заявители имеют право обратиться непосредственно в Администрацию или направить письменное обращение;

Приём заявителей проводит глава Кундуйского муниципального образования по предварительной записи;

Запись заявителей проводится при обращении или с использованием средств телефонной связи;

Специалист, осуществляющий запись заявителей на приём к главе Кундуйского муниципального образования, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём;

5.6.3. Заявители могут обжаловать действие (бездействие) и решения сотрудников Администрации, принятые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги – главе Кундуйского муниципального образования

5.7. Органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.7.1. Действия или бездействие должностных лиц и сотрудников могут быть обжалованы:

Главе Кундуйского муниципального образования: 665328, Куйтунский район, с. Кундуй, пер. Советский, 2 «а».

Контактный телефон: 89500869158

Администрации Панагинского муниципального образования: 665328, Куйтунский район, с. Кундуй, пер. Советский, 2 «а».

Контактный телефон: 89500869158

5.8. Сроки рассмотрения жалобы (претензии);

5.8.1. Письменное обращение, поступившее на имя главы Кундуйского муниципального образования, рассматривается в срок не более 30 календарных дней со дня регистрации жалобы. В исключительных случаях, глава Кундуйского муниципального образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 календарных дней, уведомив об этом заявителя.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы главой Кундуйского муниципального образования принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы;

5.9.2. Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется заявителю муниципальной услуги не позднее 2 дней после принятия решения по жалобе.

предоставления муниципальной услуги
«Информационное обеспечение пользователей в
соответствии с их запросами
(исполнение социально-правовых и тематических запросов)»

БЛОК-СХЕМА

**последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги
«Информационное обеспечение пользователей в соответствии с их запросами
(исполнение социально-правовых и тематических запросов)»**



