

 АДМИНИСТРАЦИЯ

ДИВЬИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ДОБРЯНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.11.2018 № 129

Об утверждении
Административного регламента

«Исполнение копий документов на

основе архивной информации»

 В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением губернатора Пермского края от 15.05.2017 № 83-р, администрация Дивьинского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить Административный регламент «Исполнение копий документов на основе архивной информации» (далее Административный регламент) согласно приложению к настоящему постановлению.

 2. Постановление вступает в силу с момента официального обнародования.

 3. Разместить постановление на официальном сайте Дивьинского сельского поселения htt://dobryanka-city.ru/divjunskoe/.

 4. Постановление от 13.05.2013 года № 70 «Исполнение копий документов на основе архивной информации», считать утратившим силу.

 5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на помощника администрации Дивьинского сельского поселения.

Глава Дивьинского

сельского поселения В.Л. Туркин

Приложение 1

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Дивьинского сельского поселения

от 09.11.2018 № 129

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению администрацией Дивьинского**[**сельского поселения**](https://pandia.ru/text/category/selmzskie_poseleniya/)**муниципальной услуги «Исполнение копий документов на основе архивной информации»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент администрации Дивьинского сельского поселения (далее – администрация) по оказанию муниципальной услуги «Исполнение копий документов на основе архивной информации» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий по использованию хранящихся документов в администрации за последние 5 лет, порядок и формы контроля оказания муниципальной услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В качестве заявителей могут выступать граждане Российской Федерации. От имени заявителей при взаимодействии с администрацией могут выступать официальные представители, либо иные лица уполномоченные заявителем или имеющие право в соответствии с [законодательством Российской Федерации](https://pandia.ru/text/category/zakoni_v_rossii/).

1.3. Муниципальную услугу предоставляет Администрация Дивьинского сельского поселения (далее Администрация).

Адрес администрации Дивьинского сельского поселения: Пермский край, Добрянский район, пос. Дивья, ул. Лесная, д. 21.

График приема посетителей:

Понедельник - четверг – с 9.00 часов до 17.00 часов

Обеденный перерыв – с 13.00 часов до 14.00. часов

Не приёмный день- пятница.

Выходные дни - суббота, воскресенье, праздничные дни

Контакты Администрации

Телефоны (факс): 8(34265)78018;

адрес электронной почты – admin\_divya@mail.ru ;

адрес сайта в сети Интернет - [http://dobryanka-city.ru/divjunskoe/](_%E6%A0%81%E7%90%80%E7%90%80%E7%80%80%E3%A8%80%E2%BC%80%E2%BC%80%E6%90%80%E6%BC%80%E6%88%80%E7%88%80%E7%A4%80%E6%84%80%E6%B8%80%E6%AC%80%E6%84%80%E2%B4%80%E6%8C%80%E6%A4%80%E7%90%80%E7%A4%80%E2%B8%80%E7%88%80%E7%94%80%E2%BC%80%E6%90%80%E6%A4%80%E7%98%80%E6%A8%80%E7%94%80%E6%B8%80%E7%8C%80%E6%AC%80%E6%BC%80%E6%94%80%E2%BC%80)

Информация по процедурам предоставления архивных справок, копий архивных документов на различных носителях по запросам юридических и физических лиц - предоставляется:

- по телефону;

- по письменным обращениям;

- по электронной почте;

- при личном обращении граждан;

1.4. Информация о порядке оказания муниципальной услуги «Исполнение копий документов на основе архивной информации» предоставляется должностными лицами администрации.

По телефону должностные лица администрации дают исчерпывающую информацию по вопросам организации исполнения социально - правовых запросов.

По письменным обращениям ответ направляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

По электронной почте ответ направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня поступления обращения.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос гражданина в администрацию, в том числе переданный по электронной почте.

В запросе необходимо указать сведения, необходимые для его исполнения (Приложение 1):

- наименование организации, в которую направляется письменный запрос, либо фамилия, имя, отчество должностного лица, должность соответствующего должностного лица;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы или уведомление о переадресации запроса;

- изложение сути запроса;

- личная подпись и дата.

В случае необходимости, заявитель прилагает к письменному запросу соответствующие документы, либо их копии.

Информация о сроке предоставления муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении сообщается лично или направляется заявителю письмом и дублируется по телефону или электронной почте.

Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о предоставлении муниципальной услуги при помощи телефона, сети интернет, электронной почты, или посредством личного посещения администрации. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе исполнения находится предоставленный им пакет документов.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги проводятся должностным лицом по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация предоставляется при личном обращении, по телефону или по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения консультант администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется консультантом:

- при личном контакте с заявителями, посредством телефонной связи немедленно;

- путем почтовых отправлений и электронной почты (электронный адрес) в течение 7 рабочих дней с момента регистрации запроса о ходе предоставления услуги.

Заявители, представившие документы для регистрации, в обязательном порядке информируются консультантом:

- о сроке и месте предоставления муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

Консультации по порядку предоставления муниципальной услуги осуществляются бесплатно.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Администрация Дивьинского сельского поселения Добрянского [муниципального района](https://pandia.ru/text/category/munitcipalmznie_rajoni/) оказывает муниципальную услугу «Исполнение копий документов на основе архивной информации».

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача архивных справок, выписок, копий архивных документов за последние 5 лет, либо ответ об отсутствии необходимых архивных документов или информации, интересующей заявителя.

2.3. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Запросы от заявителей поступают в виде письменных запросов (заявлений) и при личном обращении граждан и юридических лиц в администрацию по адресу, либо по электронной почте.

2.3.2. В запросе (заявлении) излагается существо обращения, с максимально возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения (тема, хронология информации, вид документа, место события и др.).

Запросы (заявления) должны содержать следующие сведения о заявителе:

для юридических лиц:

- название организации;

- юридический и почтовый адрес;

- телефон и электронный адрес при их наличии;

- дату отправления и номер запроса;

- наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, осуществляющего запрос от имени организации.

для физических лиц:

- фамилию, имя, отчество заявителя (если фамилия или имя менялись за запрашиваемый период работы, указывается прежняя фамилия (имя);

- год рождения;

- даты рождения детей (для женщин) при запросе информации о стаже и [заработной плате](https://pandia.ru/text/category/zarabotnaya_plata/);

- почтовый адрес места жительства (номер телефона);

- содержание запроса с точным и полным наименованием предприятия, учреждения или организации, структурного подразделения, где работал заявитель, должность, годы работы и т. д.

- дату подачи или отправления запроса.

2.3.3. Муниципальная услуга предоставляется от 7 до 30 дней со дня регистрации запроса (письмо, заявление) за исключением запросов правоохранительных и судебных органов, в которых оговаривается срок предоставления запрашиваемой информации.

2.3.4. В предусмотренных законом случаях, срок рассмотрения запроса может быть продлен.

2.4. Предоставление муниципальной услуги по выдаче архивных справок (далее - Услуга) осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом -ФЗ «Об общих принципах [организации местного самоуправления](https://pandia.ru/text/category/organi_mestnogo_samoupravleniya/) в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 2 [мая 2006](https://pandia.ru/text/category/maj_2006_g_/) года "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. № 19 ст. 2060);

- Федеральным законом от 01.01.01 года "Об архивном деле в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации от 01.01.01 г. № 43 ст. 4169);

- Правилами 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, утвержденных приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации (Бюллетене [нормативных актов](https://pandia.ru/text/category/akt_normativnij/) федеральных органов исполнительной власти от 01.01.01 г. N 20);

- Законом Пермского края -ПК «Об архивном деле в Пермском крае»,

- Рекомендациями Федерального архивного агентства по подготовке справок и ответов на типовые запросы социально-правового характера, выдаваемых архивными учреждениями Российской Федерации" (М., 2005 г.).

2.5. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными [правовыми актами](https://pandia.ru/text/category/pravovie_akti/) для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Для получения муниципальной услуги (архивной справки, выписки, копии) заявителем предъявляются документы:

физическим лицом:

- при получении архивной справки, не содержащей персональных данных о третьих лицах документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт);

- при получении информации, содержащей персональные данные о третьих лицах - документ, удостоверяющий личность (паспорт) и доверенности третьих лиц или документы, удостоверяющие право законных представителей;

- копия трудовой книжки.

представителем юридического лица:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- доверенность юридического лица на получение архивной информации в его интересах.

2.5.2. Все документы представляются заявителями в одном экземпляре. Документы, предъявляемые в копиях (при отсутствии подлинника), и доверенности должны быть нотариально удостоверены.

2.6. Документы для предоставления муниципальной услуги не могут быть приняты от лиц:

- не представивших документ удостоверяющий личность;

- не представивших документ, подтверждающий доверительные или родственные отношения (при запросах о третьих лицах);

- не дееспособных;

- пришедших на приём в нетрезвом виде или ведущих себя неадекватно (ругаются, угрожают, оскорбляют специалистов).

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги не могут быть приняты:

- документы с просроченной датой пользования;

- документы, текст которых не поддаётся прочтению;

- доверенности не заверенные нотариально.

2.7. Предоставление муниципальной услуги приостанавливается:

- до предоставления заявителем дополнительных сведений, без которых запрос не может быть исполнен;

2.7.1. Не подлежат рассмотрению запросы:

- не содержащие информацию о заявителе, указанную в пункте 2.3.2. Регламента;

- не содержащие необходимые сведения для проведения поисковой работы;

- в случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению;

- в случае, если ответ не может быть дан без разглашения сведений, содержащих охраняемую Федеральным Законом тайну, или тайну личной жизни граждан. В данном случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

2.7.2. Отказ в выдаче архивной справки заявителю должен быть мотивирован, оформлен в письменном виде и, по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям заявителя, необходимым для нахождения и получения запрашиваемого документа.

2.7.3. Основаниями для отказа в выдаче архивной справки могут служить:

- представление заявителем неправильно оформленных или утративших силу документов, если указанные обстоятельства были установлены в процессе подготовки архивной справки;

- отсутствие права у заявителя на получении требуемой информации;

- невозможность подготовки архивной справки по причине отсутствия поисковых данных;

- требование заявителя выдать архивную справку в срок меньший, установленный для подготовки данного вида документа.

2.8. Муниципальная услуга «Исполнение копий документов на основе архивной информации» осуществляется на бесплатной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление муниципальной услуги 15 мин., при получении результата предоставления муниципальной услуги – 30 мин;

2.10. Регистрация запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги осуществляется при подаче заявления. Запросы, поступающие по почте (письма), регистрируются в день получения.

2.11. Помещение, в котором проходит процедура предоставления муниципальной услуги должно содержаться в чистоте и быть оборудовано:

Для специалиста, принимающего запросы:

- письменным столом;

- стулом;

- компьютером, принтером, телефоном;

- канцелярскими принадлежностями.

Для посетителей:

- письменным столом;

- стулом;

- ручкой;

- бланками заявлений;

- информационным стендом с образцами заполнения документов.

- информационным стендом с [образцами документов](https://pandia.ru/text/category/obraztci_dokumentov/), режимом работы администрации, перечнем документов, предъявляемых для оказания муниципальной услуги и другой информацией.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных настоящим [административным регламентом](https://pandia.ru/text/category/administrativnie_reglamenti/);

-обоснованность отказов предоставления муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;

- соответствие должностных регламентов ответственных специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административных процедур.

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

2.11. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении

муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должен быть оборудован вывесками с указанием номера кабинета;

- места для приема заявителей оборудуются стульями, столами, оснащаются

канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

2.11.2. Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями;

- места для ожидания находятся в холле;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусмотрены места

общественного пользования (туалеты), места для хранения верхней одежды.

2.11.3. Требования к местам для информирования заявителей:

- информационный стенд оборудован визуальной, текстовой информацией,

образцами заполнения запроса и необходимым перечнем документов.

2.12 Администрация Дивьинского сельского поселения при

предоставлении муниципальной услуги, обеспечивает инвалидам (включая

инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

2.12.1 условия для беспрепятственного доступа к зданию, помещению

Администрации Дивьинского сельского поселения;

2.12.2 условия беспрепятственного пользования средствами связи и

информации;

2.12.3 возможность самостоятельного передвижения по территории, на

которой расположено здание, помещение Администрации Дивьинского

сельского поселения, входа в здание, помещение и выхода из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.12.4 сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства

функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на

объекте (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга;

2.12.5 надлежащее размещение оборудования и носителей информации,

необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

2.12.6 допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

2.12.7 допуск на объект (здание, помещение), в котором предоставляется

муниципальная услуга собаки-проводника при наличии документа,

подтверждающего 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;

2.12.8 оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную

услугу, помощи инвалидам преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.13. Иные требования, учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Информация о муниципальной услуге внесена:

- в реестр муниципальных услуг (функций) Дивьинского сельского поселения;

- размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

**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. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запросов (заявлений) о предоставлении услуги;

- регистрация запросов;

- анализ поступивших запросов (изучение НПА, принятие решений о пересылке заявления или подготовке ответа);

- исполнение запросов;

- выдача архивных справок.

3.1.1. Приём запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги

3.1.1.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление запроса (заявления) гражданина или юридического лица в администрацию.

3.1.1.2. Запрос (заявление) может поступить одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;

- по электронной почте;

- при личном обращении.

3.1.1.3. При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги специалист администрации осуществляющий личный прием:

- устанавливает личность заявителя;

- изучает содержание запроса (заявления);

- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе (заявлении) и необходимой для его исполнения;

- устанавливает полномочия заявителя на получение запрашиваемой информации.

3.1.1.4. Прием и первичная обработка запросов, поступивших по почте, осуществляется в день их поступления или в первый рабочий день при поступлении документов в нерабочее время и состоит из проверки правильности доставки и целостности конвертов и документов.

При вскрытии конвертов проверяется полнота и целостность вложенных документов.

Дата поступления запроса является началом отсчета срока исполнения поступившего документа.

3.1.2.2. После поступления первичной обработки, запросы регистрируются в журнале запросов.

3.1.3. Анализ поступивших запросов и исполнение запросов

Ответственный исполнитель за запрос специалист по работе с населением администрации, получивший заявление о выдаче запрашиваемого документа, осуществляет подготовку документа либо мотивированный отказ.

3.1.3.2. Исполнение запросов начинается с изучения заявления или письма заявителя.

 3.1.3.3. При составлении архивных справок исполнитель обязан выявить и использовать все имеющиеся в архиве данные и изложить текст справки четко и грамотно. Сведения, не относящиеся к вопросу заявления, в справку не включаются. При необходимости допускается приводить в справке выдержки из документов по содержанию документов, заключая их в кавычки.

Исполнитель не должен излагать собственные выводы по содержанию документов, на основании которых составляется справка. При необходимости в архивных справках, направляемых в адрес учреждений, даются пояснения по документам, внушающим сомнения в их достоверности.

3.1.3.4. Случайное или формальное несовпадение части данных, обнаруженных в документах архива, со сведениями в заявлении не является препятствием для включения их в архивную справку при условии совпадения всех остальных сведений, о которых говорится в документах и сообщается в заявлении. Пример: несовпадение в написании имени и отчества "Егор Иванович" вместо "Георгий Иванович", года рождения "1924" вместо "1925", должность "бухгалтер" вместо "счетный работник" и т. д.

Несовпадение отдельных данных включается в архивную справку так, как они значатся в архивных документах. В тексте справки делается отметка словами "так в документе", "указано не полностью", "в тексте неразборчиво" и др. Оговаривается также отсутствие имени и отчества, невозможность расшифровки инициалов или наличие только одного из них - "имя, отчество не указаны", "инициалы не расшифрованы".

3.1.3.5. В случае, если в заявлении указан не точный временной период произошедшего события, и в документах за указанные годы необходимая информация не обнаружена, специалист просматривает дела за предыдущий и последующий годы. Пример: указана дата документа годы. Информация за данный период не обнаружена. Необходимо просмотреть документы за 1977 и 1980 годы.

3.1.3.6. В тексте справки полностью указывается наименование учреждения, документы которого послужили основанием для составления справки. Наименование учреждения при первом упоминании должно приводиться полностью, при повторных упоминаниях допускается его сокращенное наименование.

Если название учреждения менялось, в справке указывается наименование только за тот период, о котором запрашивает заявитель. После наименования учреждения в тексте справки указываются названия и даты документов, из которых берутся сведения, а затем излагаются сами сведения по запрашиваемому вопросу в хронологической последовательности событий, а не документов.

3.1.3.7. В качестве документов, подтверждающих трудовой стаж, для составления справки при отсутствии приказов по кадровым вопросам используются [лицевые счета](https://pandia.ru/text/category/litcevoj_schet/) или [ведомости](https://pandia.ru/text/category/vedomostmz/) по начислению заработной платы.

Сведения о работе гражданина в разных учреждениях, как правило, включается в одну справку.

3.1.3.8. Для составления справок о размерах заработной платы для назначения или [перерасчета](https://pandia.ru/text/category/pereraschet/) пенсии используются лицевые счета. Размер заработной платы указывается в справке в соответствии с масштабами цен, действовавших на тот период, за который запрашиваются сведения.

Сведения о заработке включаются в справку так, как они изложены в документах архива. Данные приводятся раздельно за каждый год помесячно, без суммирования в пределах года.
При подготовке архивных справок по подтверждению размера заработной платы, когда в архивных документах имеется большое количество исправлений или отсутствует необходимая информация, специалист снимает ксерокопию с лицевого счёта, оформляет её согласно правилам и прикладывает к справке, как приложение. В справке делается отметка о наличии приложения.

3.1.3.9. В конце текста архивных справок приводятся ссылки на источники, послужившие основанием для ее составления, точно указываются номера, описи, дел, листов.

3.1.3.10. Архивные справки печатаются на бланке формата А4 или А5 с обозначением в левой части листа названия документа: "Архивная справка", исходящей даты, регистрационного номера, ссылки на регистрационный номер и дату документа. В правой стороне верхней части листа указывается [адресат](https://pandia.ru/text/category/adresat/): фамилия, имя, отчество лица, которому адресуется справка, затем почтовый адрес. В справке, адресованной учреждению, указывается наименование учреждения в [именительном падеже](https://pandia.ru/text/category/imenitelmznij_padezh/), затем почтовый адрес.

Фамилия и номер телефона исполнителя указываются в левом нижнем углу справки.

Архивная справка печатается в одном экземпляре который печатается на бланке администрации, подписывается главой администрации и скрепляется печатью;

3.1.3.11. После подписания архивной справки специалист фиксирует фактическое исполнение запроса в журнале «Запросы граждан».

3.1.3.12. Итоговыми документами, выдаваемыми заявителю, могут быть:

- заверенные специалистом архивные справки и архивные выписки;

- информация об отсутствии документов в администрации;

- мотивированный отказ в выдаче указанных документов.

3.1.3.13. Отказ в выдаче запрашиваемого документа заявителю должен быть мотивирован, оформлен в письменном виде и, по возможности, содержать рекомендации по дальнейшим действиям заявителя, необходимым для нахождения и получения запрашиваемого документа.

Основаниями для отказа в оформлении и выдаче документов могут служить:

- представление заявителем неправильно оформленных или утративших силу документов, если указанные обстоятельства были установлены в процессе подготовки запрашиваемого документа;

- невозможность подготовки запрашиваемого документа по причине отсутствия поисковых данных;

- требование заявителя выдать документ в срок меньший, установленный для подготовки данного вида документа.

3.1.3.14. На всем этапе подготовки запрашиваемого документа специалистом администрации, ответственным за ведение Реестра регистрации, ведется контроль за соблюдением сроков, установленных настоящим Регламентом.

3.1.4 Выдача архивных справок, копий архивных документов

3.1.4.1. Архивные справки или копии документов (исполненные запросы) выдаются при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа, доверенным лицам - при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке.

Получатель архивной справки расписывается на запросе с указанием даты получения документа.

3.1.4.2. В случае, если документ готов раньше установленного срока, консультант архива может поставить заявителя в известность (по телефону) и пригласить для получения справки на день ближайшего приёма.

3.1.4.3. Архивные справки (ответы на запросы) высылаются по почте простыми письмами.

3.1.4.4. Документы, связанные с процессом исполнения запросов, формируются в делопроизводственные дела.

В дело помещаются следующие документы:

- запрос (заявление или письмо);

- копия ответа на запрос;

- письмо администрации с запросом дополнительных сведений (при условии его составления);

- копии документов, высланных заявителем вместе с запросом в адрес администрации.

Документы в таких делах располагаются по мере возрастания регистрационных индексов.

Срок хранения исполненных запросов - 3 года.

3.1.5. Порядок информирования о муниципальной услуге

3.1.5.1. По запросам заявителей - гражданам, организациям, учреждениям выдаются архивные справки из документов, хранящихся в администрации за последние 5 лет и относящихся к теме заявления либо об отсутствии необходимых заявителю архивных документов или информации.

3.1.5.2. Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги осуществляется специалистом администрации в соответствии с графиком работы.

3.1.5.3. Для получения информации о порядке предоставления Услуги заявитель вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалисту администрации;

- в письменной форме (почтой, эл. почтой) в адрес Администрации Дивьинского сельского поселения;

- через Интернет-сайт Администрации Добрянского муниципального района.

3.1.5.4. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность и полнота информации;

- четкость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

3.1.5.5. Индивидуальное устное информирование осуществляется консультантом при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других специалистов. Время ожидания заявителей при индивидуальном устном информировании осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать с ними другое время для устного информирования.

При устном обращении заявителей лично специалист дает ответ самостоятельно. Если специалист не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить обратиться с вопросом в письменной форме, либо согласовать с заявителем другое время для получения консультации.

Специалист должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления Услуги по телефону специалист, сняв трубку, должен назвать свою фамилию. Во время разговора он должен произносить слова четко.

Если на момент поступления звонка от заявителя, специалист проводит личный прием граждан, он вправе предложить обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан. В конце информирования специалист должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать). Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

3.1.5.6. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ на вопрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме. Ответ направляется в письменной форме или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении или способа обращения заявителя), направляется в течение 30 календарных дней со дня поступления обращения заявителя.

Информация по письменному обращению, направленная через официальный Интернет-сайт, размещается на сайте в разделе вопросов-ответов в течение 30 рабочих дней со дня поступления.

3.1.5.7. На информационных стендах в помещении администрации, предназначенном для приема граждан по предоставлению муниципальных услуг, размещается следующая информация:

- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;

- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги в виде блок-схемы (приложение 2);

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;

- иная информация.

Текст материалов печатается удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

**4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ**

**ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением установленных сроков предоставления муниципальной услуги, последовательности действий, определенных административных процедур предоставления муниципальной услуги, законности и обоснованности принятых решений по заявлению о предоставлении муниципальной услуги осуществляется лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также должностными лицами органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Специалисты, ответственные за работу с обращениями граждан, несут персональную ответственность за выполнение требований, установленных Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Текущий контроль осуществляется путем проведения главой, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Административного регламента, иных муниципальных правовых актов.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан может осуществляться привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В рамках контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги специалистами администрации сельского поселения проводятся не реже 1 раза в год, в соответствии с планом проверки, утверждённым главой администрации сельского поселения.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся главой администрации сельского поселения, на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) специалистов администрации сельского поселения, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3. Специалисты администрации осуществляют в пределах своих полномочий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.4. Контроль исполнения включает в себя:

- постановку на контроль,

- проверку и сопровождение хода исполнения,

- снятие с контроля, направление исполненного документа в дело.

4.5. Контролю подлежат все зарегистрированные документы, требующие исполнения. Контроль строится на базе регистрационных данных.

4.6. Обращения, поступившие в администрацию сельского поселения в письменной форме или в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.7. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации. Срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

4.8. Если по объективным причинам возникает необходимость изменения срока исполнения документа, специалист, на которое возложено его исполнение, не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения представляет на имя давшего поручение главы служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения, с дальнейшей подготовкой промежуточного ответа о продлении срока инициатору документа. В противном случае документ считается не исполненным в срок.

4.9. Если контроль за рассмотрением документа установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

4.10. В случае, если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение ставится на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление заявителю с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

4.11. Обращение может быть возвращено исполнителям для повторного рассмотрения, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует предъявляемым ему требованиям.

4.12. Документ считается исполненным и снимается с контроля после документированного подтверждения исполнения или признания главой сельского поселения невозможности его исполнения по объективным причинам.

4.13. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям граждан, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет глава администрации сельского поселения.

4.14. Специалист по работе с населением администрации сельского поселения готовит 2 раза в год (до [15 января](https://pandia.ru/text/category/15_yanvarya/) и [15 июля](https://pandia.ru/text/category/15_iyulya/) текущего года) информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях граждан и представляют их главе сельского поселения.

4.15. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) специалистов.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений специалистов администрации сельского поселения в досудебном (внесудебном) порядке и судебном порядке.

5.1.2. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействие) и решения специалистов администрации сельского поселения, участвующих в исполнении муниципальной услуги.

5.1.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем лично главе администрации сельского поселения, или направление по почте соответствующего заявления (жалобы) в письменной форме.

В письменном обращении заявитель в обязательном порядке:

·  указывает наименование администрации сельского поселения, в которую направляется обращение либо фамилию, имя, отчество соответствующего специалиста;

·  свою фамилию, имя, отчество (для гражданина, последнее – при наличии);

·  почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

·  излагает суть обращения;

·  ставит подпись и дату.

5.1.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования может являться:

- Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

- Нарушение срока предоставления услуги;

- Требование у заявителя документов, не предусмотренных [нормативными правовыми](https://pandia.ru/text/category/normi_prava/) актами;

- Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

- Отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами;

- Затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

- Отказ специалиста, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов автор обращения имеет право:

·  приложить к нему документы и материалы либо их копии;

·  указать наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста администрации сельского поселения действия (бездействие), решение которого обжалуется;

·  указать обстоятельства, на основании которых, по мнению автора, нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации;

·  иные сведения, которые автор считает необходимым сообщить.

5.1.5. В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к исполнению муниципальной услуги и находящиеся в администрации сельского поселения, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления соответственно, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.1.6. Для обжалования действий (бездействия) специалиста, а также принятого им решения при исполнении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке заявитель направляет письменное обращение главе сельского поселения:

- лично;

- по почте;

- по электронной почте.

5.1.7. Письменное заявление (жалоба), поступившее в администрацию сельского поселения в соответствии с компетенцией, рассматривается в течение в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации

5.1.8. В случае если для подготовки ответа на обращение необходимо запрашивать дополнительную информацию, глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней. Соответствующее уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю.

5.1.9. Администрация сельского поселения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у специалистов;

даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5.1.10. Уведомление о результате рассмотрения заявления (жалобы) направляется заявителю в виде письменного ответа на гербовом бланке письма администрации сельского поселения за подписью главы администрации.

5.1.11. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой административной процедуре или инстанции обжалования является отмена соответствующих действий (бездействия) и (или) решения либо отказ в отмене соответствующих действии (бездействия) и (или) решения.

5.1.12. При рассмотрении заявления (жалобы) может проводиться проверка.

Проверка проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя при рассмотрении, принятии решений и подготовке ответа на его обращение, содержащее жалобу на действия (бездействие) и решение специалистов администрации сельского поселения. При проверке может быть использована информация, предоставленная заявителем. Заявитель уведомляется о результатах проверки.

5.1.13. Основанием для принятия решения о невозможности рассмотрения заявления (жалобы) является отсутствие в обращении фамилии автора либо наименования юридического лица ([индивидуального предпринимателя](https://pandia.ru/text/category/individualmznoe_predprinimatelmzstvo/)) и (или) почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

5.1.14. Основаниями для отказа в рассмотрении заявления (жалобы) либо о приостановлении её рассмотрения являются:

- не указана фамилия заявителя, направившего обращение;

- не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-наличие в обращении нецензурных либо оскорбительные выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалистов администрации сельского поселения, а также членов их семей. При этом администрация сельского поселения вправе оставить без рассмотрения обращение по существу поставленных в нём вопросов и сообщить автору обращения о недопустимости злоупотребления правом;

-наличие в обращении вопроса, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом администрация сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в администрации сельского поселения. О данном решении администрация сельского поселения уведомляет Заявителя в письменной форме;

-невозможность прочтения текста обращения, о чём сообщается заявителю, если его фамилия, либо наименование юридического лица и (или) почтовый адрес поддаются прочтению. При этом администрация сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив в письменной форме автора обращения о продлении срока его рассмотрения с учётом фактической даты поступления дополнительной информации;

-необходимость направления запросов для получения нужных для рассмотрения обращения документов и материалов либо проведения соответствующей проверки. При этом администрация сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в письменной форме заявителя о продлении срока рассмотрения обращения и причинах продления.

- иные основания

5.2. Обжалование в судебном порядке.

5.2.1. Действия (бездействия) специалистов администрации сельского поселения и решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем по подсудности в районный суд по месту его жительства или по месту нахождения администрации Елпачихинского сельского поселения.

5.2.2. В заявлении указывается, какие решения, действия (бездействия) должны быть признаны незаконными, какие права и свободы лица не нарушены этими решениями, действиями (бездействием).

5.2.3. Обращение заявителя в вышестоящий в порядке подчиненности орган или к специалисту не является обязательным условием для подачи заявления в суд.

5.2.4. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

Приложение №1

к Административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА**



Приложение №2

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид запросов** | **Какие необходимы сведения** |
| О стаже, о льготном стаже | ФИО (в т. ч. девичья фамилия), год рождения, место работы, точные даты приема, перемещений, увольнения, названия должностей и подразделений, местонахождение предприятия (учреждения, организации). Указать район, город. |
| О заработной плате | ФИО (в т. ч. девичья фамилия), год рождения, место работы, точные даты приема, перемещения, увольнения, названия должностей и подразделений, место нахождение предприятия (учреждения, организации). Указать район, город. За какие годы необходима справка о зарплате. |
| О лишении избирательных прав, выселении | ФИО место жительства (с указанием подробного названия населенного пункта и сельского Совета), дата. Указать что произошло: выселение, лишение избирательных прав. |
| О награждении орденами и медалями | ФИО (в т. ч. девичья фамилия), дата рождения, место работы на момент награждения, годы работы. Местонахождение предприятия (учреждения, организации) Указать район, город. Дата или год награждения. Для справки о награждении "Медалью материнства" необходимо указать количество детей и даты рождения и фамилии детей, начиная с 5-го ребенка. |
| Имущественные запросы (о выделении [земельных участков](https://pandia.ru/text/category/zemelmznie_uchastki/), выделение жилой площади, наследование по закону) | Необходима справка [бюро технической инвентаризации](https://pandia.ru/text/category/byuro_tehnicheskoj_inventarizatcii/) с указанием нотариальной конторы, даты и номера реестровой записи.точная дата и номер решения или постановления органов власти |
| О факте детей - сирот, и детей оставшихся без попечения родителей | ФИО (в т. ч. девичья фамилия), дата рождения,период нахождения в детском доме |

**Тематические запросы** - это запросы, которые касаются истории сел, деревень, поселков, организаций, учреждений, зданий, а также запросы, связанные с поиском документов при отсутствии точной даты.

**Фактографические запросы**связаны с поиском и выдачей заверенных копий приказов, решений, постановлений, поиск по [базам данных](https://pandia.ru/text/category/bazi_dannih/) архива, пр. запросы по заранее известным реквизитам документов.

Для того чтобы получить желаемый ответ на Ваш вопрос и облегчить поиск интересующих Вас сведений, необходимо указать все имеющиеся точные и предположительные данные по вашему вопросу.

**Запросы социально-правового характера исполняются бесплатно. Срок исполнения запроса** – от 1 недели до 1 месяца с момента регистрации запроса (возможно продление срока с уведомлением заявителя).

**Непрофильные запросы** (для исполнения которых архив не располагает документами), в течение 5 дней с момента регистрации направляются в другой архив или организацию, где могут храниться необходимые документы, с уведомлением заявителя, или заявителю при необходимости уточнения сведений по запросу выдается соответствующая рекомендация.

**Если Вы хотите обратиться в администрацию за консультацией лично, при себе необходимо иметь следующие документы:** удостоверение личности, трудовую книжку или ее копию, (по вопросам о стаже, зарплате, награждении).И имеющиеся на руках документы на недвижимость (по имущественным запросам), доверенность (если Вы хотите сделать запрос от имени другого человека), удостоверения (копии удостоверений) к наградам.

**Вниманию заявителей!**

**В заявлении, написанным разборчивым почерком, необходимо указать:** фамилию, имя, отчество в настоящее время и, обязательно, фамилию в запрашиваемый период (указать год смены фамилии),

адрес, по которому направить ответ администрации, контактный телефон

о чем запрашивается справка:

о трудовом стаже, о льготном трудовом стаже, о заработной плате.

о награждении (обязательно указать название награды, дату награждения, место работы и должность в момент награждения, в случае награждения медалью материнства указать год рождения каждого ребенка, начиная с 5-го),

- для какой цели запрашивается архивная справка (в [пенсионный фонд](https://pandia.ru/text/category/pensionnij_fond/) для начисления или перерасчета пенсии, в соцзащиту, в [налоговую инспекцию](https://pandia.ru/text/category/nalogovaya_inspektciya/), в центр занятости, по месту нынешней работы и т. д.).

