



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
СОЛНЕЧНЫЙ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

09.04.2012

№ 41

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ОКАЗАНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОРГАНОВ
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ
АРХИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПРАВ ГРАЖДАН НА
АРХИВНУЮ ИНФОРМАЦИЮ».**

На основании Постановления администрации ЗАТО Солнечный от 25.05.2011 № 48 «
О порядке разработки и утверждения административных регламентов оказания
муниципальных услуг», администрация ЗАТО Солнечный

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Информационное обеспечение органов местного самоуправления, организация использования архивных документов, удовлетворение прав граждан на архивную информацию».
2. Разместить настоящее постановления с приложением на официальном сайте администрации ЗАТО Солнечный в сети Интернет www.zatosoln.ru и опубликовать в газете «Городомля на Селигере».
3. Возложить контроль за выполнением настоящего постановления на управляющую делами администрации ЗАТО Солнечный Борисовой Е.Е.
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.

Глава администрации ЗАТО Солнечный

А.Д. Гудима

Приложение к постановлению
администрации ЗАТО Солнечный
от 09.04.2012 № 41

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципальной услуги "**Информационное обеспечение органов местного самоуправления, организация использования архивных документов, удовлетворение прав граждан на архивную информацию**".

I. Общие положения.

1. Наименование структурного подразделения администрации, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга «Информационное обеспечение органов местного самоуправления, организация использования архивных документов, удовлетворение прав граждан на архивную информацию» – предоставляется приемной администрации ЗАТО Солнечный.

Адрес:

172739, п.Солнечный, Тверская область, ул. Новая д.55,
тел/факс (48235) 44123

Официальный сайт администрации в сети Интернет: www.zatosoln.ru

Адрес электронной почты в сети Интернет uslugazato@mail.ru

2. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с :

-Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 №237)

-Федеральным законом от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004 г. N 43, ст. 4169)

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 19, ст. 2060)

-Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31, ч.1,ст. 3448)

- Уставом ЗАТО Солнечный (Решение Поселковой Думы ЗАТО Солнечный от 15 августа 2005 года № 156-2 с изм.)

- Положение об обеспечении доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления ЗАТО Солнечный (Решение Думы ЗАТО Солнечный от 14.12.2010 г. № 45-4

3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача либо направление посредством почтовой или электронной связи заявителю архивной копии, архивной выписки, информационного письма, ответа об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации.

- Архивная копия - документ, воспроизводящий текст или изображение архивного документа, с указанием его поисковых данных;

- архивная выписка - документ, составленный на бланке администрации ЗАТО Солнечный (далее администрация), дословно воспроизводящий часть текста архивного документа, относящийся к определенному факту, событию, лицу, с указанием архивного шифра и номеров листов единицы хранения;

- информационное письмо - письмо, составленное на администрации по запросу пользователя или по инициативе архивного отдела, содержащее информацию о хранящихся в архивных документах администрации по определенной проблеме, теме.

4. Описание заявителей.

Заявителями муниципальной услуги являются юридические или физические лица, обращающиеся на законных основаниях к архивным документам администрации для получения и использования необходимой информации.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

1. Наименование муниципальной услуги и кем предоставляется.

Муниципальная услуга "Информационное обеспечение органов местного самоуправления, организация использования архивных документов, удовлетворение прав граждан на архивную информацию" (далее муниципальная услуга) исполняется должностным лицом и (или) уполномоченным лицом, обеспечивающий прием и регистрацию почтовой корреспонденции администрации ЗАТО Солнечный.

2. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.1. Исполнение муниципальной услуги по письменному обращению граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Срок исполнения складывается из следующих сроков:

- прием и первичная обработка поступившего письменного обращения (в течение 1 дня);
- регистрация и аннотирование поступившего письменного обращения (в течение 1 дня, а в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями);
- рассмотрение письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа (в течение 30 дней со дня регистрации обращения);
- рассмотрение обращения написанного точечно-рельефным шрифтом слепых увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.2. Обращение, поступившее в органы местного самоуправления в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.3. Должностными лицами органов местного самоуправления могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы гражданина.

3. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги.

3.1. Рассмотрение письменных обращений заявителей (представителей заявителей) осуществляется, при их поступлении в органы местного самоуправления одним из способов:

- почтовым отправлением;
- по электронной почте в сети Интернет uslugazato@mail.ru;
- по информационным системам общего пользования;
- по факсимильной связи;
- через законного представителя;
- лично.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель (представитель заявителя) представляет лично или направляет любым из перечисленных способов в приемную администрации заявление, в котором указываются следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, направившего письменное обращение;

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты пользователя для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса;
- изложение сути вопроса - интересующая пользователя тема, вопрос, событие, факт и хронологические рамки запрашиваемой информации
- личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии.

Анонимные запросы не рассматриваются.

4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе получать на свое обращение ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ или уточнения содержания обращения.
- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении заявителя 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;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральными законами тайну.

5. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги является бесплатной муниципальной услугой.

6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

7. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги. Поступившие в орган местного самоуправления письменные обращения (запросы) заявителей регистрируются должностным и (или) уполномоченным лицом администрации, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции администрации, в течение 1 дня с момента поступления, при личном обращении гражданина в течение 15 мин, затем передаются на рассмотрение должностным лица органа местного самоуправления. При поступлении обращения (запроса) по электронной почте с указанием адреса электронной почты, заявителю направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) по электронной почте распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

8. Требования к помещению и местам, предназначенным для предоставляющей муниципальной услуги.

8.1. В фойе администрации, на видном месте размещается информационный стенд с перечнем муниципальных услуг и структурных подразделений администрации, организаций, учреждений непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, графиком приема граждан должностными лицами органов местного самоуправления, информацией о времени приема обращений граждан.

Помещения, выделенные для осуществления муниципальной услуги, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы» СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03.

8.2. Рабочее место должностного и (или) уполномоченного лица, осуществляющего обработку обращений, оборудуется компьютером с установленными справочно-информационными системами, СЭД и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

8.3. Должностное и (или) уполномоченное лицо администрации, ответственное за исполнение муниципальной услуги, обеспечивается доступом в Интернет с присвоением адреса электронной почты (e-mail), выделяется: расходные материалы, бумага, конверты, канцелярские товары в количестве, достаточном для ее исполнения.

8.4. В кабинете, предназначенном для предоставления муниципальной услуги, на видном месте размещается информационная папка с образцами документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места для проведения личного приема и обработки обращений оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- аптечкой первой помощи (сердечные, анальгетики, успокаивающие средства и др.).

8.5. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление информации должны быть оборудованы стульями.

9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

9.1 Показатели доступности информации о предоставляемой муниципальной услуге:

- размещение информации о предоставляемой муниципальной услуги на официальном сайте администрации ЗАТО Солнечный в сети Интернет – www.zatosoln.ru;
- размещение информации о предоставляемой муниципальной услуге на стендах в здании администрации;
- возможность получения информации при устном обращении гражданина лично либо по телефону;
- опубликование настоящего административного регламента в средствах массовой информации.

9.2. Показатели качества предоставляемой муниципальной услуги:

- укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием;
- наличие и состояние документооборота по работе с письменными обращениями граждан;
- результативность муниципальной услуги (доля предоставленных услуг к общему количеству поступивших письменных обращений);
- своевременность предоставления муниципальной услуги (с соблюдением сроков, указанных в регламенте).
- отсутствие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- удовлетворенность качеством предоставления муниципальной услуги (отсутствие обоснованных жалоб).

III. Состав административных процедур.

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

- 1) прием и первичная обработка обращения заявителя;
- 2) регистрация и аннотирование поступившего обращения;
- 3) направление обращения на рассмотрение;
- 4) рассмотрение поступившего обращения;
- 5) оформление и направление ответа на обращение заявителя;
- 6) контроль;

Блок-схема административных процедур при предоставлении муниципальной услуги указана в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2. Описание последовательности действий при приеме и первичной обработке обращений заявителя:

1) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление обращения, одним из способов, указанных в пункте 3.1 части 3 главы II настоящего регламента;

2) При приеме и первичной обработке документов, присланных по почте:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются в отделение почты невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- раскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и правильность их оформления (наличие реквизитов «Адресат» и «Подпись»);

- почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения граждан, сохраняются вместе с обращениями.

Максимальное время выполнения действий-5 минут.

Прием и первичная обработка обращений осуществляется по адресу:

172739, п.Солнечный, Тверская область, ул. Новая д.55, тел/факс (48235) 44123,

Адрес электронной почты www.zatosoln.ru

3. Описание последовательности действий при регистрации и аннотировании поступившего обращения:

1) Все поступившие обращения заявителей регистрируются.

В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Максимальное время выполнения действий-5 минут.

2) Аннотирование обращения, включает проверку на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторными обращениями считаются обращения, поступившие от одного и того же адресата по одному и тому же вопросу. Не считаются повторными обращения одного и того же адресата, но по разным вопросам.

Максимальный срок выполнения действия- 5 минут.

3) После занесения всех необходимых реквизитов обращение передается должностному лицу для резолюции.

4) Результатом выполнения действий по регистрации обращения граждан является его регистрация и передача зарегистрированного обращения должностному лицу для принятия управленческого решения по организации исполнения обращения.

4. Описание последовательности действий при направлении обращения на рассмотрение:

1) Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения граждан передаются должностному лицу органов местного самоуправления или замещающему его по должности лицу в день регистрации.

2) Затем обращения граждан с резолюцией передаются на исполнение в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения с резолюцией.

3) Исполнитель получает обращение под личную подпись в журнале регистрации обращений.

4) Результатом выполнения действий по направлению обращений граждан на рассмотрение является передача зарегистрированных обращений в соответствии с резолюцией исполнителю.

Максимальный срок выполнения действия-10 минут.

5. Описание последовательности действий при рассмотрении обращения:

1) В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запрашивать дополнительную информацию у гражданина;
- приглашать обратившегося гражданина для личной беседы;
- в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившегося гражданина и иных юридических и физических лиц;
- проводить проверку фактов, изложенных в обращении, с выездом на место;
- применять все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностными обязанностями.

2) Подготовленный по результатам рассмотрения обращения проект ответа должен соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться, разъяснения со ссылками на нормативные правовые акты);
- если просьба, вопрос, изложенные в обращении, не могут быть решены положительно, то указывается, по каким причинам они не могут быть удовлетворены и порядок обжалования ответа;
- в ответе должны быть указаны адресат, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3) Подготовленный проект ответа направляется на подпись должностному лицу.

4) Уполномоченное лицо, ведет подшивку документов по обращениям граждан. Материалы по рассмотрению обращений подшиваются в хронологической последовательности.

5) Вся переписка по рассмотрению обращений граждан (письма, резолюции, ответы) хранится в архиве администрации в течение установленного срока, затем уничтожается в установленном порядке.

6) Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа гражданину.

6. Описание последовательности действий при оформлении ответа на обращение:

1) Информация заявителю представляется в форме: архивной копии, архивной выписки, информационного письма, ответа об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации.

Архивные копии, архивные выписки составляются на бланке администрации с обозначением названия документа "Архивная копия", "Архивная выписка". При изготовлении ксерокопий архивных документов бланк не используется. В конце архивной выписки приводятся поисковые данные документов, послуживших основанием для ее составления (номера фондов, описей, дел и листов документов).

Архивные копии документов могут быть оформлены только в отношении тех лиц, о которых запрашиваются сведения, при наличии в документах вместе с запрашиваемыми сведениями сведений о других лицах оформляются архивные выписки. На обороте каждого листа копии проставляются поисковые данные документа. Все листы копии документа с оборотной стороны должны быть заверены печатью и подписью управляющего делами администрации.

2) В случае если запрос не может быть исполнен, заявителю направляется письмо с объяснением этих причин: отсутствие запрашиваемых сведений, необходимость предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса и т.д. При этом заявителю могут быть даны рекомендации о возможных местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса, адреса соответствующих государственных и ведомственных архивов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы.

Ответ печатается на бланках установленной формы. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Ответ направляется по почтовому адресу и (или) электронному адресу указанному в обращении, в течение 1 рабочего дня после его окончательного оформления исполнителем и подписания.

3) Срок исполнения запросов не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса. С разрешения руководства администрации этот срок может быть при необходимости продлен на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом пользователя.

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

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется управлением делами администрации путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента.

Проведение проверок осуществляется на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые проверки проводятся в связи с жалобой граждан, письменными обращениями организаций, общественных объединений.

2. Должностные лица - исполнители поручений по рассмотрению обращений граждан, в пределах своей компетенции, осуществляют контроль за достоверностью представляемой ими информации о принятии мер по устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3. Результатом осуществления процедуры контроля является постановка на контроль особо значимых обращений граждан и текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги (приложение № 2,3 к настоящему административному регламенту).

4. Решение о снятии с контроля принимается только после полного рассмотрения обращения, если по нему дан исчерпывающий ответ. Промежуточный ответ не является основанием для снятия обращения с контроля

5. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги

1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, нарушений положений настоящего административного регламента, а также на обжалование некорректного поведения и (или) нарушения служебной этики лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, во внесудебном и в судебном порядке.

2. Во внесудебном порядке заинтересованные лица имеют право обратиться лично или направить письменное заявление на действия (бездействие) лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также на принятые ими решения при предоставлении муниципальной услуги на имя Главы ЗАТО Солнечный, главы администрации, в том числе с использованием средств факсимильной связи (48235) 44123 и сети Интернет uslugazato@mail.ru

3. Заявление подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления. Поступившее заявление рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4. Заинтересованное лицо в своем заявлении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в который направляет заявление, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации заявления, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.

5. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении требований.

6. Если в заявлении не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, жалоба заявителя не рассматривается.

Если в указанном заявлении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией в течение трех дней со дня регистрации.

6. Заявление, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заинтересованному лицу, направившему заявление, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

7. При получении заявления, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заинтересованному лицу, направившему заявление, о недопустимости злоупотребления правом.

8. Заинтересованные лица вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в судебном порядке, обратившись в течение трех месяцев со дня, когда им стало известно о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов, в Осташковский городской суд или Арбитражный суд Тверской области .

Адрес Осташковского городского суда: 172735, г.Осташков, Тверской области, Тимофеевская ул., д., 58.

Адрес Арбитражного суда Тверской области: 170100 г.Тверь, Советская ул., 23 «б»

Приложение № 1
к Административному регламенту муниципальной услуги
"Информационное обеспечение органов местного самоуправления, организация использования архивных документов, удовлетворение прав граждан на архивную информацию"

Блок-схема исполнения
муниципальной услуги "Информационное обеспечение органов местного самоуправления, организация использования архивных документов, удовлетворение прав граждан на архивную информацию"

