

ЛИПЕЦКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ ХЛЕВЕНСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

05.05.2008г

с.Хлевное

№176

**Об утверждении административного регламента
предоставления государственной услуги по организации
исполнения запросов граждан в архивном отделе
администрации Хлевенского муниципального района**

В соответствии с Федеральным законом РФ от [22.10.2005 №125-ФЗ](#) «Об архивном деле в РФ» и постановлением Липецкой области Совета депутатов от [14.09.2006г №1378-ПС](#) «Об областной программе «Административная реформа в Липецкой области (2006-2008гг)»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по представлению государственной услуги по организации исполнения запросов граждан в архивном отделе администрации Хлевенского муниципального района (прилагается)

2. Архивному отделу администрации Хлевенского муниципального района (Плотникова О.В.) принять необходимые меры для выполнения требований административного регламента исполнения государственной услуги по запросам граждан.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района С.И.Алехина.

Глава администрации района
М.А.Лисов

УТВЕРЖДАЮ

Глава администрации Хлевенского муниципального района М.А. Лисов

**Административный регламент
по предоставлению Архивным отделом
администрации Хлевенского муниципального района**

государственной услуги по организации исполнения обращений, жалоб и запросов российских граждан, поступивших в Архивный отдел администрации Хлевенского муниципального района

I. Общие положения

Наименование государственной услуги

1.Административный регламент по предоставлению Архивным отделом администрации Хлевенского муниципального района государственной услуги по организации исполнения обращений, жалоб и запросов российских граждан, поступивших в Архивный отдел администрации Хлевенского муниципального района (далее - Регламент), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Архивного отдела администрации Хлевенского муниципального района (далее - Отдел), а также порядок взаимодействия Отдела с Управлением по делам архивов Липецкой области, государственными архивами, уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области архивного дела, другими органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями (далее - организации) при осуществлении предоставления государственной услуги.

Нормативно правовое регулирование предоставления государственной услуги

2.Предоставление государственной услуги по организации исполнения обращений, жалоб и запросов российских граждан, поступивших в Отдел, осуществляется в соответствии с:

-Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", 25.12.1993, № 237);

-Федеральным законом от 22.10. 2004 № 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004 г. № 43, ст. 4169);

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006 г. № 19, ст. 2060);

-Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2004 №290 "О Федеральном архивном агентстве" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004 г. № 25, ст. 2572);

-Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19. "Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук".

(Зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 06.03.2007, номер № 9059).

-Положением об Архивном отделе администрации Хлевенского муниципального района (утверждено распоряжением главы администрации Хлевенского муниципального района от 11.12.2006г. № 191).

Орган по предоставлению государственной услуги

3.Предоставление государственной услуги по организации исполнения обращений, жалоб и запросов российских граждан и непосредственное исполнение запросов российских граждан, осуществляет Архивный отдел администрации Хлевенского муниципального района при наличии у него соответствующих документов, необходимых для исполнения запросов.

II. Требования к порядку предоставления государственной услуги

Порядок информирования о государственной услуге

4.Государственная услуга по исполнению запросов российских граждан предоставляются в виде архивных справок, архивных выписок и архивных копий, выдаваемых Архивным отделом администрации муниципального района.

5.Местонахождение Отдела и его почтовый адрес: Липецкая область, Хлевенский район, с. Хлевное, ул. Ленинская д. 6

6.E-mail: ahr@admlr.lipetsk.ru

7.Телефоны Отдела: 2-23-65

8.Информация по процедурам исполнения обращений, жалоб и запросов предоставляется:

- по письменным обращениям;
- по телефону;
- при личном обращении граждан.

9.Актуальная и исчерпывающая информация в текстовом виде представлена на информационном стенде.

10.По телефону специалисты Отдела дают исчерпывающую информацию по вопросам исполнения обращений, жалоб и запросов граждан.

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

12. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен)

на начальника Отдела, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

13. Заявители, представившие в Отдел запрос, в обязательном порядке информируются специалистами:

- о приостановлении предоставления услуги;
- об отказе в предоставлении услуги;
- о сроке исполнения запроса и возможности получения ответа.

14. В любое время с момента приема заявления заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению услуги при помощи телефона или посредством личного обращения в Отдел.

15. Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем втором экземпляре заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения каждой административной процедуры) находится представленный им запрос.

Порядок получения консультаций о предоставлении государственной услуги

16. Консультации (справки) по вопросам предоставления услуги представляются специалистами Отдела.

17. Консультации предоставляются по:

- перечням документов и сведениям, необходимым для предоставления услуги;
- времени приема и выдачи документов;
- срокам предоставления услуги;
- порядку обжалования действий (бездействий) и решений осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

18. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством телефона.

Режим работы с заявителями

19. Прием граждан осуществляется начальником и ведущим специалистом архивного отдела администрации района ежедневно с 8.00 до 12.00 кроме субботы и воскресенья.

20. Время предоставления перерыва для отдыха и питания специалистов Отдела устанавливается следующим: с 12.00 до 13.00.

Сроки ожидания при предоставлении государственной услуги

21.Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление услуги не должно превышать 30 минут.

22.Время ожидания очереди на прием к начальнику или для получения консультации не должно превышать 20 минут.

23.Время приема начальником Отдела должно составлять не менее двух часов в неделю.

24.Консультации и справки представляются специалистами в течение всего срока предоставления услуги.

Сроки предоставления государственной услуги

25.Запросы граждан, поступившие в Отдел и требующие составления архивных справок, архивных выписок, архивных копий, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях начальник Отдела вправе продлить срок рассмотрения запроса на 30 дней, уведомив об этом заявителя.

Основание для предоставления государственной услуги

26.Основанием для предоставления государственной услуги является письменный запрос (заявление) в адрес Отдела.

27.В запросе (заявлении) с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения.

Обращения граждан должны содержать следующие реквизиты:

- наименование организации или должностного лица, которому они адресованы;

- изложение существа обращения;

- фамилия, имя, отчество заявителя; почтовый адрес места жительства;

- дата отправления письма.

28.По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные сведения, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления услуги.

29.Для получения сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

30.Перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов представлены в комнате приема граждан и на информационном стенде.

Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

31.По запросам, поступившим в Отдел, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 5

дней с момента регистрации гражданам направляется ответ, с указанием о предоставлении необходимых данных.

32. Не подлежат рассмотрению запросы, не содержащие фамилии, почтового адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

Другие положения, характеризующие требования к предоставлению государственной услуги

33. Поступившие запросы социально-правового характера, связанные с социальной защитой граждан, предусматривающие их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций, исполняются бесплатно и при условии поступления в письменном виде.

III. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении государственной услуги

34. Ответственным за предоставление государственной услуги является начальник Отдела, осуществляющий оказание услуги.

35. Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры Отдела:

- прием, первичная проверка и регистрация запросов, передача их на исполнение;
- анализ тематики поступивших запросов;
- направление непрофильных запросов на исполнение в архивы по принадлежности;
- подготовка и направление ответов гражданам (заявителям).

Прием, первичная проверка и регистрация запросов, передача их на исполнение

36. Поступившие в Отдел письменные запросы (заявления) регистрируются, непрофильные пересылаются в соответствующий государственный или муниципальный архив в установленном порядке.

37. Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги.

38. При необходимости, некоторые запросы докладываются начальнику Отдела.

39. Депутатские запросы, обращения федеральных органов государственной власти, Липецкого областного Совета депутатов, администрации Липецкой области, Управления по делам архивов Липецкой области рассматриваются начальником Отдела в день поступления.

Анализ тематики поступивших запросов

40. Специалист Отдела осуществляет анализ тематики поступивших запросов, с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в Отделе научно-справочного аппарата и информационного материала. При этом определяется:

- степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- местонахождение, адрес конкретной организации, куда следует направить непрофильный запрос по принадлежности на исполнение.

Направление запросов на исполнение в организации по принадлежности

41. По итогам анализа тематики поступивших запросов, в течение 7 дней со дня регистрации Отдел направляет непрофильные запросы со своим письмом по принадлежности:

- в государственные или муниципальные архивы;
- в другие организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.

42. При необходимости Отдел направляет запросы на исполнение в соответствующие организации, при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.

43. В случае, если запрос требует исполнения несколькими организациями, Отдел направляет в соответствующие организации копии запроса, с указанием о направлении ответа в адрес заявителя.

Подготовка и направление ответов гражданам

44. Одновременно с направлением непрофильных запросов на исполнение в другой архив Отдел письменно уведомляет об этом граждан.

45. 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 местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса, адреса соответствующих государственных, муниципальных и ведомственных архивов.

46. 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 государственной услуги

47.Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений по рассмотрению обращений (запросов) заявителей определены Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

48.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений осуществляется начальником Отдела, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

49.Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Отдела проверок соблюдения и исполнения ведущим специалистом Отдела положений настоящего Регламента.

50.Управление по делам архивов Липецкой области осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги Отделом.

51.Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Отдела.

52.По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

53.Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления по делам архивов Липецкой области) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

54.Для проверки полноты и качества исполнения государственной услуги приказом начальника Управления по делам архивов Липецкой области формируется рабочая группа, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Управления.

55.Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

V. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги

56.Обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

57. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

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

58. Начальник Отдела:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

59. Ответ на жалобу подписывается начальником Отдела.

60. Ответ на жалобу, поступившую в Отдел, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

61. Письменная жалоба, поступившая в Отдел, для рассмотрения которой требуется обращение к архивным документам, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях начальник Отдела вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего жалобу.

62. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Отдел при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью работников Отдела, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

63. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Отдела вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и

ранее направляемые жалобы направлялись в Отдел. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

пункт 19 административного регламента изложить в следующей редакции:

«Приём граждан осуществляется начальником и ведущим специалистом архивного отдела администрации района ежедневно с 8.00 до 12.00 кроме субботы и воскресенья».