

Приложение

к постановлению Администрации
города Челябинска
от 17.07.2020 № 291-п

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)»

I. Общие положения

1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» (далее – административный регламент) разработан в целях:

- 1) повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)» (далее – муниципальная услуга);
- 2) установления порядка взаимодействия уполномоченного органа с заявителями в процессе предоставления муниципальной услуги;
- 3) создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2. Административный регламент разработан в соответствии:

- 1) с Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления»;
- 3) Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 5) Федеральным законом от 28.07.2012 № 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»;
- 6) Законом Челябинской области от 22.09.2005 № 405-ЗО «Об архивном деле в Челябинской области»;
- 7) постановлением Администрации города Челябинска от 03.07.2018 № 274-п «Об утверждении Положения об организации архивного дела на территории города Челябинска»;

8) постановлением Администрации города Челябинска от 28.08.2019

№ 397-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

3. Административный регламент подлежит опубликованию в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов.

Информация об административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге размещается:

1) на информационном стенде в Архивном отделе Администрации города Челябинска по адресу: ул. Калинина, д. 30, г. Челябинск, в форме информационных (текстовых) материалов;

2) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в том числе на официальном сайте Администрации города Челябинска <http://www.cheladmin.ru> и на странице официального сайта Архивного отдела Администрации города Челябинска <http://www.gorarkh.cheladmin.ru>;

3) в федеральных государственных информационных системах «Сводный реестр муниципальных и государственных услуг (функций)» и «Единый портал государственных муниципальных услуг (функций)»;

4) в региональной информационной системе Челябинской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» gosuslugi74.ru;

5) на информационных стендах в здании Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг города Челябинска» (далее – МФЦ).

4. Заявителями на получение муниципальной услуги являются:

– физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства);

– юридические лица;

– иные физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в установленном порядке полномочиями выступать от их имени (далее – заявители).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги – «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами)».

6. Муниципальная услуга не является взаимосвязанной с другими муниципальными услугами, в рамках комплексного запроса не предоставляется. При предоставлении муниципальной услуги межведомственное взаимодействие с органами государственной власти и органами местного самоуправления не требуется. Предоставление муниципальной услуги посредством комплексного запроса не осуществляется.

7. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией города Челябинска (далее – Администрация города).

Непосредственным исполнителем муниципальной услуги является Архивный отдел Администрации города Челябинска (далее – Архивный отдел).

При предоставлении муниципальной услуги Архивный отдел взаимодействует с органами государственной власти, органами местного самоуправления города Челябинска, учреждениями и организациями всех форм собственности, в том числе с МФЦ, с гражданами в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Взаимодействие с МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Администрацией города, с момента вступления в силу такого соглашения.

Муниципальная услуга предоставляется заявителю в одной из следующих форм по выбору:

1) путем обращения в Архивный отдел, согласно графику приема заявителей;

2) путем направления обращения (заявления) о предоставлении муниципальной услуги (далее – запрос) каналами почтовой связи простым (заказным) письмом;

3) путем направления скана запроса на адрес электронной почты Архивного отдела gorarh@cheladmin.ru с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет»;

4) путем направления запроса в формате электронного документа с использованием защищенного канала связи VipNet;

5) путем обращения в МФЦ, либо организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальной услуги по принципу «одного окна», согласно графику приема заявителей;

6) в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал);

7) в электронной форме с использованием государственной информационной системы Челябинской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» gosuslugi74.ru (далее – Региональный портал).

Результат предоставления муниципальной услуги

8. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю:

1) архивной справки, архивной выписки, копии архивных документов;

2) информационного письма о хранящихся в архиве архивных документах по определенной теме, проблеме (далее – информационное письмо);

3) мотивированного ответа об отсутствии запрашиваемых сведений с рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации;

4) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

5) уведомления о перенаправлении запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления либо организации по принадлежности архивных документов;

6) уведомления об отказе в приеме к рассмотрению запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

9. Общий срок предоставления муниципальной услуги, связанной с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – социально-правовой запрос), не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги в Архивном отделе. В случае подачи запроса посредством Единого портала или Регионального портала – 30 дней со дня его регистрации на соответствующем портале.

Общий срок предоставления муниципальной услуги по научно-справочному аппарату (сведения о составе, содержании, документной информации) не должен превышать 15 дней со дня регистрации запроса в Архивном отделе, в случае подачи запроса посредством Единого портала или Регионального портала – 15 дней со дня его регистрации на портале.

Срок предоставления муниципальной услуги, связанной с предоставлением информации по определенной проблеме, теме, событию, факту (далее – тематический запрос), не должен превышать 30 дней со дня его регистрации. В случае если в результате проведения поисковой работы по комплексу архивных документов предоставление муниципальной услуги в установленный срок не представляется возможным, срок предоставления муниципальной услуги по данному запросу продлевается с обязательным уведомлением об этом заявителя в письменной форме не позднее, чем за 7 дней до дня истечения срока.

Тематический запрос органов государственной власти и местного самоуправления, направляемые в целях исполнения ими своих полномочий, - в порядке и в сроки, установленные законодательством Российской Федерации, либо в согласованные с ними сроки.

Срок подготовки ответа на запрос, не относящийся к составу хранящихся в Архивном отделе архивных документов, а также перенаправление в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с одновременным уведомлением заявителя и рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации не должен превышать 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

При поступлении запроса, который не может быть исполнен без предоставления уточненных или дополнительных сведений, Архивный отдел в течение 5 дней со дня регистрации запроса информирует об этом заявителя и предлагает уточнить и дополнить запрос.

При отсутствии у заявителя права на получение муниципальной услуги, направляется мотивированный отказ (уведомление) в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги в МФЦ, либо организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальной услуги по принципу «одного окна», срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня регистрации запроса в Архивном отделе.

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, указанный срок продлевается с обязательным уведомлением заявителя.

Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии:

- 1) с Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 6) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 7) Указом Президента Российской Федерации от 31.12.1993 № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;
- 8) Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;
- 9) постановлением Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронного документа»;
- 10) приказом Росархива от 09.01.2017 № 1 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным архивным агентством государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов»;
- 11) приказом Росархива от 01.09.2017 № 143 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации»;
- 12) приказом Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24 «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, научных организациях»;
- 13) постановлением Правительства Челябинской области от 20.03.2013 № 120-П «Об Административном регламенте предоставления государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации»;

Федерации, находящихся на территории Челябинской области, и других архивных документов»;

14) постановлением Администрации города Челябинска от 03.07.2018 № 274-п «Об утверждении Положения об организации архивного дела на территории города Челябинска»;

15) распоряжением Администрации города Челябинска от 23.06.2017 № 7424 «Об утверждении Положения об Архивном отделе Администрации города Челябинска»;

16) перечнем муниципальных и государственных услуг, предоставляемых Администрацией города, утвержденных правовым актом Администрации города;

17) настоящим административным регламентом.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

11. Для оказания муниципальной услуги заявитель предоставляет следующие документы:

1) запрос о получении муниципальной услуги.

В случае если заявитель юридическое лицо, запрос оформляется в виде официального письма, оформленного на официальном бланке организации и заверенного подписью руководителя или иного уполномоченного лица.

В случае если заявитель физическое лицо, запрос оформляется в произвольной форме или по одной из установленных форм (приложения 3, 4, 5 к административному регламенту). Формы запросов для физических лиц доступны для копирования и заполнения на странице Архивного отдела официального сайта Администрации города в сети «Интернет» www.gorarkh.cheladmin.ru в разделе «Запрос в Архивный отдел». В бумажном виде бланк запроса заполняется специалистом непосредственно в Архивном отделе.

Запрос должен содержать следующие сведения:

- наименование организации, которой адресован запрос;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица, полное наименование юридического лица, запрашивающего информацию;
- адрес регистрации;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица, о котором запрашивается информация, все изменения фамилии, дата рождения; наименование юридического лица – если информация запрашивается о юридическом лице;
- перечень запрашиваемых сведений (событий), их хронологические рамки;
- место и способ выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (место: Архивный отдел, МФЦ, либо организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальной услуги по принципу «одного окна», способ: лично или почтой);
- почтовый адрес заявителя (в случае выбора способа выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления

муниципальной услуги, почтой), электронный адрес заявителя (при наличии), номер телефона заявителя (при наличии);

– согласие на обработку персональных данных, в том числе биометрических персональных данных, в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем то, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

Запрос оформляется разборчиво от руки или с помощью печатного устройства, на русском языке и подписывается заявителем собственноручно или электронной подписью;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя (оригинал) при личном обращении во время подачи запроса и получения результатов рассмотрения запроса (подлежит возврату заявителю (представителю заявителя) после удостоверения его личности). Копия документа, удостоверяющего личность заявителя или его законного представителя – при направлении заявления другими способами;

3) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

В случае подачи запроса и (или) получения результата предоставления муниципальной услуги законным представителем заявителя (письменное нотариально заверенное разрешение субъекта персональных данных, документ, подтверждающий прямые родственные связи, официальное письмо, служебное удостоверение, доверенность, завещание и так далее). В случае если от имени юридического лица обращается лицо, имеющее право действовать без доверенности, предоставление указанного документа не требуется.

При подаче запроса о подтверждении фактов трудового стажа и заработной платы умершего лица для оформления пенсии при потере кормильца необходимо предоставить свидетельство о государственной регистрации акта гражданского состояния (о рождении, браке, смерти).

Документ подлежит возврату представителю заявителя после удостоверения его полномочий;

4) документы, подтверждающие в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации право на получение сведений (документов), доступ к которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации ограничен. В случае получения указанных документов подлежат возврату заявителю после подтверждения права на получение сведений (документов), доступ к которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации ограничен и снятия копии с документа;

5) в целях оперативного поиска запрашиваемых сведений к запросу могут быть приложены копии документов, связанных с темой запроса:

- для подтверждения трудового стажа или размера заработной платы – документ о трудовой деятельности (трудовая книжка или выписка из трудовой книжки, за исключением случаев утраты трудовой книжки);
- для замены удостоверения «Ветеран труда» – пенсионное удостоверение, копия удостоверения «Ветеран труда»;
- для оформления в собственность земельного участка (объекта недвижимости) – государственный акт или свидетельство на право бессрочного пользования.

Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

Копии предоставленных заявителем документов заверяются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Специалист Архивного отдела, принимающий документы, заверяет копии документов самостоятельно путем сверки документа с оригиналом.

12. Запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим административным регламентом;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- наличие ошибок в запросе о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;
- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;
- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальных услуг, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Основания для отказа в приеме документов,
необходимых для предоставления
муниципальной услуги

13. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- 1) несоответствие документов требованиям, указанным в пункте 11 настоящего административного регламента, ненадлежащим образом оформленные документы (отсутствие обратного адреса, фамилии);
- 2) невозможность прочтения документов, в том числе фамилии и обратного адреса, поступивших при письменном обращении заявителя;
- 3) подача запроса неуполномоченным лицом, отсутствие у представителя заявителя доверенности, удостоверяющей полномочия представителя заявителя, оформленной в установленном законом порядке.

После устранения выявленных обстоятельств заявитель имеет право подать запрос повторно.

В случае выявления изложенных в настоящем пункте оснований запрос возвращается заявителю без регистрации с устным разъяснением причин невозможности приема запроса для предоставления муниципальной услуги, а также последствия устранения данных обстоятельств.

В случае подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа с использованием Единого портала или Регионального портала запрос к рассмотрению не принимается при:

- непредставлении требуемых документов в электронной форме;
- отсутствии или неполноте обязательных сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги, электронной подписи заявителя.

В указанных случаях заявителю в автоматическом режиме направляется электронное сообщение с указанием причины отказа в приеме документов.

**Основания для приостановления
предоставления муниципальной услуги
или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

14. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не установлены.

15. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) несоответствие запроса требованиям, установленным пунктом 11 настоящего административного регламента;

2) в запросе отсутствуют или предоставлены недостоверные сведения, необходимые для проведения поиска запрашиваемой информации (тема и хронологические рамки);

3) в запросе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Архивного отдела и (или) не относится к составу хранящихся в Архивном отделе документов;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению;

5) отсутствие у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, составляющих государственную тайну, содержащих конфиденциальную информацию или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

6) отсутствие у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений содержащих данные о третьих лицах;

7) в запросе обжалуется судебное решение;

8) содержание в письменном обращении нецензурного либо оскорбительного выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

9) в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О причинах оставления запроса без рассмотрения сообщается заявителю в случаях, если его фамилия и почтовый (электронный адрес) поддаются прочтению.

После устранения выявленных обстоятельств заявитель имеет право подать запрос повторно.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

16. Муниципальная услуга в соответствии с настоящим административным регламентом предоставляется без взимания государственной пошлины или платы.

17. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в Архивном отделе не должен превышать 15 минут.

18. Запросы о предоставлении муниципальной услуги, поступившие до 15 часов рабочего дня, регистрируются в день его поступления, поступившие после 15 часов рабочего дня или в выходной (не рабочий) день – на следующий рабочий день.

19. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть расположено с учетом пешеходной доступности от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Вход в помещение должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении, режиме работы и графике приема заявителей.

Место ожидания и приема заявителей, а также места для заполнения запроса должны обеспечивать:

- комфортные условия для заявителей и оптимальные условия работы специалистов;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения, в том числе: наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги.

Место предоставления муниципальной услуги оформляется с целью предоставления муниципальной услуги и должно соответствовать требованиям правил пожарной безопасности, санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормам охраны труда, а также обеспечиваться охраной правопорядка. Текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги должна размещаться на информационных стендах. Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в фойе Архивного отдела. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются.

Рабочее место специалистов оснащается вывеской с указанием фамилии, имени, отчества и должности, телефонной связью, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющими своевременно и в полном объеме получать

справочную информацию и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

20. В помещениях обеспечивается создание инвалидам условий доступности объектов, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, в соответствии с требованиями, установленными законодательством о социальной защите инвалидов и иными нормативными правовыми актами, в том числе:

- 1) при входе в помещение предусмотрен звонок для возможности вызова специалиста в целях оказания муниципальной услуги;
- 2) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории Архивного отдела;
- 3) содействие инвалиду при входе в Архивный отдел и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- 4) обеспечение допуска в Архивный отдел собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н.

21. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) степень открытости информации, своевременное полное информирование о муниципальной услуге, доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- 2) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- 3) возможность направления заявителем запроса и получение результата муниципальной услуги посредством личного обращения в МФЦ, либо организацию, осуществляющую функции по предоставлению муниципальной услуги по принципу «одного окна»;
- 4) возможность направления запроса в форме почтового отправления в Архивный отдел, а также в иной формы по выбору заявителя;
- 5) возможность направления запроса в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала или Регионального портала, официального сайта и электронной почты Архивного отдела, если это не запрещено законом;
- 6) бесплатность получения муниципальной услуги.

22. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) степень удовлетворенности заявителей предоставленной муниципальной услугой;
- 2) комфортность условий, созданных для заявителей при предоставлении муниципальной услуги;
- 3) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;
- 4) соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

5) минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Архивного отдела при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительности (не более 2 взаимодействий продолжительностью 15 минут);

6) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

7) отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, на действия (бездействие) должностных лиц Архивного отдела, а также принимаемые ими решения при предоставлении муниципальной услуги;

8) точность обработки данных, правильность оформления документов, компетентность специалистов (профессиональная грамотность);

9) отсутствие выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги.

23. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ либо организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги по принципу «одного окна» и в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ либо организации, осуществляющей функции по предоставлению муниципальной услуги по принципу «одного окна», осуществляется в части подачи запроса и прилагаемых к нему документов для предоставления муниципальной услуги, а также выдачи результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме посредством Единого портала или Регионального портала заявителю обеспечивается:

- получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

- формирование запроса, прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- получение сведений о ходе выполнения запроса;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо должностного лица.

При подаче запроса в форме электронного документа с использованием Единого портала или Регионального портала, необходимые документы предоставляются в электронной форме с разрешением не ниже 600 dpi в формате ".jpg". Объем файла не должен превышать 300 килобайт.

Муниципальная услуга в электронной форме посредством официального сайта или электронной почты Архивного отдела осуществляется в части подачи запроса.

Результат муниципальной услуги в виде уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, информационного письма по выбору заявителя (если об этом указано в запросе о предоставлении муниципальной услуги) предоставляется в форме электронных документов и (или) документов на бумажном носителе.

Результат муниципальной услуги в виде архивной справки, архивной выписки, копий архивных документов в форме электронных документов заявителю не выдается (не направляется).

Муниципальная услуга в электронной форме посредством защищенного канала связи VipNet предоставляется в части подачи запроса и направления результата предоставления муниципальной услуги. Муниципальная услуга осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между Государственным комитетом по делам архивов Челябинской области и Администрацией города.

Действия, связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи осуществляются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

Порядок получения заявителем информации о предоставлении муниципальной услуги

24. Информация о порядке получения заявителем муниципальной услуги предоставляется в следующих формах (по выбору):

1) непосредственно в Архивном отделе путем письменного или устного обращения, в том числе с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (при наличии технической возможности).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Архивного отдела, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность информирования при личном обращении заявителя не должна превышать 15 минут, по телефону – 10 минут;

2) посредством размещения информации, в том числе на информационных стендах в Архивном отделе, официальном сайте Администрации города и на странице Архивного отдела официального сайта Администрации города в сети «Интернет».

На информационном стенде и официальном сайте размещается следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- бланки запроса о предоставлении муниципальной услуги и образцы их заполнения;
- справочная информация (место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса официальных сайтов и электронной почты Администрации города и Архивного отдела);

- справочная информация (место нахождения, график работы МФЦ);
- адреса официальных сайтов Единого портала и Регионального портала.

3) при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги с использованием Единого или Регионального портала заявитель информируется о ходе рассмотрения запроса через портал.

- 4) иными способами информирования.

В случае внесения изменений в порядок предоставления муниципальной услуги информация размещается в сети «Интернет» и на информационном стенде, в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений.

25. Информация о месте нахождения и графике работы Архивного отдела:

- 1) место нахождения и почтовый адрес:

ул. Калинина, дом 30, город Челябинск, 454084;

Справочный телефон: 8 (351) 790-48-23;

Адрес официального сайта: <http://www.gorarh.cheladmin.ru>;

Адрес электронной почты: gorarh@cheladmin.ru;

- 2) график работы:

понедельник – четверг – с 8 часов 30 минут до 17 часов 30 минут;

пятница – с 8 часов 30 минут до 16 часов 15 минут;

перерыв на обед – с 12 часов до 12 часов 45 минут;

выходные дни – суббота, воскресенье;

- 3) график приема заявителей:

понедельник – четверг с 9 часов до 12 часов;

не приемный день – пятница;

выходные дни – суббота, воскресенье.

26. Информация о месте нахождения и графике работы офисов МФЦ размещена на официальном сайте МФЦ: <http://mfc74.ru>.

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

Состав, описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

27. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность выполнения следующих административных процедур:

- 1) прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) анализ тематики запроса и документов, принятие решения о возможности исполнения запроса;

3) направление запроса на исполнение по принадлежности, подготовка и оформление результата оказания муниципальной услуги;

- 4) контрольная проверка и подписание документов;

5) направление (выдача) заявителю результата оказания муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме включает в себя дополнительные административные процедуры:

- 1) распечатка электронного запроса на бумажный носитель;
- 2) направление уведомления заявителю о приеме запроса.

Особенности организации работы по приему документов через МФЦ:

1) прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется сотрудниками МФЦ с последующей их передачей исполнителю муниципальной услуги;

2) передача пакета документов в Архивный отдел, принятых у заявителя, осуществляется курьером МФЦ в установленном порядке;

3) должностные лица Архивного отдела уведомляют сотрудников МФЦ о готовности результата оказания муниципальной услуги;

4) сотрудник Архивного отдела передает результат оказания муниципальной услуги через курьера МФЦ в установленном порядке.

Остальные административные процедуры аналогичны личному приему.

Ответственность за исполнение административных процедур, при предоставлении муниципальной услуги, возлагается на сектор исполнения запросов и справочно-информационной работы Архивного отдела (далее – сектор).

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с порядком, указанным в блок-схемах (приложения 1,2 к административному регламенту).

Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги

28. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса в Архивный отдел в виде личного обращения заявителя (его законного представителя) или направление запроса другим доступным способом, указанным в пункте 7 настоящего административного регламента.

При личном обращении заявителя специалист сектора (далее – специалист) выполняет следующие действия:

1) принимает от заявителя запрос и документы, указанные в пункте 11 настоящего административного регламента, устанавливает личность, проверяет документы, удостоверяющие личность, полномочия заявителя, в том числе полномочия представителя заявителя действовать от его имени;

2) анализирует запрос в ходе, которого определяет:

– правомочность получения заявителем информации и документов с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих государственную и иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, в том числе сведений конфиденциального характера;

– степень полноты информации, необходимой для предоставления муниципальной услуги;

– наличие оснований для отказа в приеме документов в соответствии с пунктом 13 настоящего административного регламента;

3) по результатам анализа производит следующие действия:

– в случае отсутствия достаточных данных для организации выявления запрашиваемых сведений, нечетко, неправильно сформулированного запроса, специалист информирует об этом заявителя и предлагает уточнить и дополнить его;

– в случае если запрашиваемые архивные фонды и документы отсутствуют в Архивном отделе, получателю муниципальной услуги предоставляется информация о месте их хранения или даются рекомендации по их поиску. В необходимых случаях готовится письменный ответ об отсутствии документов в Архивном отделе;

– в случае наличия оснований для отказа в приеме запроса, предусмотренного в пункте 13 настоящего административного регламента, специалист готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в котором указывает основания для отказа, и выдает его заявителю или направляет по почте, в том числе электронной. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги составляется в письменной форме, подписывается начальником Архивного отдела и направляется заявителю;

– в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляет регистрацию запроса в программе «Журнал регистрации и учета запросов» (далее – журнал регистрации);

4) информирует заявителя о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке предоставления результата оказания муниципальной услуги.

При личном обращении время регистрации документов не должно превышать 15 минут.

При поступлении запроса в электронной форме с указанием адреса электронной почты, заявителю в течение 1 рабочего дня со дня поступления запроса, направляется уведомление о приеме запроса к рассмотрению или мотивированный отказ. Принятый к рассмотрению запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном для письменного запроса порядке.

При поступлении запроса в электронном виде защищенными каналами связи VipNet, запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном для письменного запроса порядке.

При обращении заявителя для подачи запроса в МФЦ:

1) сотрудник МФЦ, ответственный за организацию работы по приему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

– устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя (при обращении представителя заявителя);

– осуществляет экспертизу документов, представленных заявителем для получения муниципальной услуги, в том числе сопоставляет представленные заявителем документы с перечнем документов, необходимых для получения

муниципальной услуги, указанных в пункте 11 настоящего административного регламента;

- выдает заявителю расписку о приеме документов;
- 2) ответственный сотрудник МФЦ не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их приема, осуществляет доставку сформированного пакета документов в Архивный отдел;
- 3) специалист Архивного отдела, ведущий прием и регистрацию документов, осуществляет регистрацию запроса, фиксирует дату приема и количество принятых пакетов документов с указанием фамилии сотрудника МФЦ, сдавшего документы, и специалиста Архивного отдела принявшего документы.

Возможна передача пакета документов из МФЦ в Архивный отдел в электронном виде по защищенным каналам связи.

Запросы о предоставлении муниципальной услуги, поступившие до 15 часов рабочего дня, регистрируются в день поступления, поступившие после 15 часов рабочего дня – на следующий рабочий день.

Результатами административной процедуры являются прием или отказ в приеме к рассмотрению запроса, его регистрация в журнале регистрации, присвоение регистрационного номера запросу.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления документов в Архивный отдел.

Анализ тематики запроса и документов,
принятие решения о возможности исполнения запроса

29. Основанием для начала административной процедуры является регистрация запроса в журнале регистрации, присвоение ему регистрационного номера.

В ходе выполнения административной процедуры специалист выполняет следующие действия:

- 1) анализирует степень полноты сведений, содержащихся в запросе и необходимых для его исполнения.

В случае отсутствия в запросе сведений достаточных для его исполнения, нечетко или неправильно сформулированного запроса специалист по телефону или письменно информирует об этом заявителя и предлагает уточнить (дополнить) запрос необходимыми для его исполнения сведениями.

При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 15 настоящего административного регламента, специалист готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в котором указываются основания для отказа, и направляет его заявителю;

- 2) осуществляет анализ тематики запроса с учетом научно-справочного аппарата и информационных материалов, определяет наличие в Архивном отделе архивных фондов и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) принимает решение о возможности исполнения запроса, определяет местонахождения архивных документов, необходимых для исполнения запроса;
- 4) передает запрос и документы к нему специалистам на исполнение.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления документов специалисту, ответственному за анализ тематики запросов заявителей.

Результат выполнения административной процедуры: принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передача запроса на исполнение.

Направление запроса на исполнение по принадлежности,
подготовка и оформление результата оказания муниципальной услуги

30. Основанием для начала административной процедуры является решение о предоставлении муниципальной услуги, передача запроса на исполнение.

В ходе выполнения административной процедуры специалист выполняет следующие действия:

1) осуществляет анализ тематики запроса, при помощи имеющегося научно-справочного аппарата, определяют архивные шифры, проводят подбор архивных документов, необходимых для исполнения запроса;

2) осуществляет поиск информации, необходимой для подготовки результата муниципальной услуги;

3) готовит ответ в соответствии с установленным порядком оформления архивных справок (выписок, копий), информационных писем;

4) передает подготовленный результат предоставления муниципальной услуги на контрольную проверку.

В случае продления срока предоставления муниципальной услуги специалист направляет заявителю письменное уведомление о продлении срока предоставления муниципальной услуги и регистрирует его в журнале регистрации.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 17 календарных дней со дня поступления запроса специалистам на исполнение.

Результатом выполнения административной процедуры является оформление результата оказания муниципальной услуги, передача документа на контрольную проверку. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если дан ответ по существу.

Контрольная проверка и подписание документов

31. Основанием для начала административной процедуры является оформление специалистами по исполнению запроса результата оказания муниципальной услуги и передача документа на контрольную проверку.

В ходе выполнения административной процедуры начальник сектора выполняет следующие действия:

1) осуществляет контрольную проверку документов на полноту предоставленной информации и правильность оформления;

2) передает на подпись начальнику Архивного отдела готовый результат предоставления муниципальной услуги.

Начальник Архивного отдела или лицо, официально его замещающее, подписывает документы и передает их для направления (выдачи) заявителю;

3) вносит в журнал регистрации информацию о результате рассмотрения и дате исполнения запроса;

4) уведомляет заявителя о готовности и порядке получения результата.

Результатом выполнения административной процедуры является подготовленный для предоставления заявителю результат оказания муниципальной услуги, проставление отметки об исполнении запроса в журнале регистрации.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 рабочих дня.

Направление (выдача) заявителю результата оказания муниципальной услуги

32. Основание для начала административной процедуры является проставление отметки об исполнении запроса в журнале регистрации.

В ходе выполнения административной процедуры специалист выполняет следующие действия:

1) при личном обращении заявителя за результатом предоставления муниципальной услуги в Архивный отдел:

– принимает от заявителя документ удостоверяющий личность, устанавливает его личность (личность полномочного представителя);

– выдает результат оказания муниципальной услуги, просит заявителя на копии ответа собственноручно проставить отметку о получении результата (дата получения, подпись и ее расшифровка);

– запрос и копию ответа с отметкой заявителя о получении результата помещает в дело «Запросы граждан» текущего календарного года (далее – дело);

2) при направлении результата каналами почтовой связи:

– заполняет на конверте адрес получателя, указанный в запросе;

– письмо включает в Реестре почтовых отправлений (далее – реестр);

– передает в канцелярию Администрации города Челябинска реестр и конверт с результатом оказания муниципальной услуги для отправки по почте простым письмом;

– помещает запрос и копию ответа в дело;

3) при получении запроса от заявителя в форме электронного документа через Единый портал или Региональный портал, официальный сайт Архивного отдела:

– направляет заявителю уведомление об исполнении запроса;

– выдает (направляет) заявителю результат оказания муниципальной услуги одним из выбранных им способов;

– помещает запрос и копию ответа в дело;

4) при направлении результата в форме электронного документа защищенными каналами связи VipNet:

- шифрует сформированный файл, подписывает его квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица и отправляется заявителю;

- помещает запрос и копию ответа в дело;

5) при предоставлении заявителю результата муниципальной услуги в МФЦ:

- передает подготовленные Архивным отделом документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, ответственному специалисту МФЦ, запрос и копию ответа помещает в дело;

- специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов заявителю информирует заявителя посредством о готовности документов и о возможности их получения, выдает заявителю результат предоставления муниципальной услуги.

Архивные справки, архивные выписки и копии архивных документов могут направляться в электронном виде только защищенными каналами связи с использованием средств криптографической защиты информации.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 рабочих дня.

Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая документированная информация или мотивированный ответ об ее отсутствии.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

33. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих.

Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется путем проведения начальником Архивного отдела, проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего административного регламента, иных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента осуществляется не реже 2 раз в год. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц.

Специалисты Архивного отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, правильность выполнения административных процедур, установленных настоящим административным регламентом, полноту и качество оказания муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников

34. Заявитель имеет право подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме либо направить по почте на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих Главе города Челябинска; заместителю Главы города, руководителю аппарата Администрации города Челябинска, начальнику Архивного отдела, а также через МФЦ, с использованием сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала либо Регионального портала, на личном приеме заявителя Главой города Челябинска, иным уполномоченным должностным лицом местного самоуправления Администрации города.

35. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ подается в Администрацию города, работников МФЦ – директору МФЦ. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала либо Регионального портала, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, подается начальнику Архивного отдела. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо Регионального портала, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

36. Жалоба, подаваемая в форме электронного документа, и прилагаемые к ней документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой электронной подписью в соответствии с требованиями федеральных законов от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

37. Заявитель имеет право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя предоставления документов или информации, которые находятся в распоряжении Архивного отдела, а также иных документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами города Челябинска;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска;

7) отказ должностного лица Архивного отдела, оказывающего муниципальную услугу, сотрудников Архивного отдела, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска;

9) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для

предоставлении муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

38. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо непосредственного исполнителя муниципальной услуги, должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги, либо муниципального служащего, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги, либо муниципального служащего;

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

Заявитель имеет право представить документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

39. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, либо вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

40. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами города Челябинска;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

41. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 40 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

42. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 41 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 41 настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

43. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктами 34, 35 настоящего административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Начальник Архивного отдела
Администрации города Челябинска

Т. В. Егозина