

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставлению муниципальной услуги «Оформление и предоставление копий документов»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Формулировка муниципальной услуги:

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Оформление и предоставление копий документов» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления муниципальной услуги «Оформление и предоставление копии документов» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей результатов исполнения данной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании услуги.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Федеральным законом «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 №125-ФЗ;

Правилами организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утверждённые приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 27.01.2007 №18.

1.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Вистинского сельского поселения.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Порядок информирования о порядке предоставлении муниципальной услуги:

2.1.1. Конечный результат предоставления муниципальной услуги:

- выдача копий; ответов на запросы.
- мотивированный отказ в выдаче справок, выписок, копий; ответов на запросы.

2.1.2. Информация об оказании муниципальных услуг предоставляется:

- непосредственно специалистом Администрации;
- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации.

2.1.3. Получатели муниципальной услуги:

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

2.1.4. Перечень документов, необходимых для получения услуги

- удостоверение личности (паспорт) или другой документ заменяющий его,
- свидетельство о смерти,
- свидетельство о рождении,
- свидетельство о браке,
- свидетельство о расторжения брака,
- свидетельство о усыновление (удочерении),
- СНИЛС (страховое свидетельство),
- трудовая книжка,
- технический паспорт на домовладение.

2.1.5. Место нахождения Администрации: тел. 8(42346) 26-2-55.

Адрес электронной почты в сети «Интернет»: victino@yandex.ru

Часы работы Администрации:

с 9-00 до 17-00 с перерывом на обед с 13-00 до 14-00

среда - не приемный день.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

2.1.6. Порядок получения консультаций по процедуре предоставления муниципальной услуги.

Информирование граждан об исполнении муниципальной услуги осуществляется специалистом Администрации в ходе личного приема граждан, а также с использованием почтовой, телефонной связи и информационных систем общего пользования.

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;
- при личном контакте;
- по телефону.

При невозможности в момент обращения гражданина ответить на поставленный вопрос специалист предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день, в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

2.1.7. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций, требования к

форме и характеру взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги:

При ответах на устные обращения граждан (по телефону или лично) специалист Администрации подробно и корректно (с использованием официально-делового стиля речи) информирует обратившихся о порядке и сроках исполнения муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

2.1.8 Обязанности специалистов Администрации при работе с получателями муниципальной услуги.

При работе с получателями муниципальной услуги, обратившимися за получением муниципальной услуги или консультации о получении муниципальной услуги, специалист Администрации обязан:

- исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов муниципальной власти и муниципальных служащих;
- проявлять корректность и внимательность при общении с получателями муниципальной услуги и их представителями;
- воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении муниципальными служащими должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету муниципальной власти.

2.1.9. Получатели муниципальной услуги обеспечиваются:

- местами для оформления документов и местами ожидания (стол, стулья, ручки);
- образцами заполнения анкеты-заявления, сведениями о часах приема, нормативными правовыми актами, регулирующими правоотношения при предоставлении услуги.

2.2. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании письменных и (или) устных запросов получателей муниципальной услуги.

2.2.2. Муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней с момента регистрации запроса.

2.2.3. В случае необходимости эти сроки могут быть продлены с разрешения Главы Администрации, с обязательным уведомлением получателя.

2.2.4. Требования к письменному запросу получателей муниципальной услуги.

Письменный запрос получателя муниципальной услуги (далее также – запрос) в обязательном порядке должен содержать:

- наименование юридического лица (для граждан – фамилии, имени, отчества);
- почтового и/или электронного адреса получателя муниципальной услуги;
- указания темы (вопроса);
- хронологии запрашиваемой информации;
- личную подпись получателя муниципальной услуги и дату.

2.2.5. Требование к устному запросу получателей муниципальной услуги.

Устный запрос получателя муниципальной услуги может состояться в случае наличия:

- удостоверения личности получателя муниципальной услуги;
- четко сформулированной темы запроса;
- соответствующих документов (оригиналов), если такие необходимы для оказания данной услуги.

2.3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Гражданин вправе получать на свой запрос письменный ответ по существу поставленных в нем вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в запросе не указаны его фамилия и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст запроса не поддается прочтению (о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступностью разглашения указанных сведений);
- если в запросе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу и в запросе не приводятся новые доводы и обстоятельства;
- если полученное письменное обращение гражданина содержит нецензурные либо оскорбительные выражение, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.4. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги, установленные федеральными законами, актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами Ленинградской области и муниципальными нормативными правовыми актами

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием письменных и (или) устных запросов получателей муниципальной услуги;
- регистрация и учет обращений по установленной форме;
- рассмотрение запросов;
- продление или сокращение сроков исполнения запросов;
- подготовка ответов по существу поставленных вопросов.

3.1.2. Прием письменных и (или) устных запросов получателей муниципальной услуги.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является поступление письменного и (или) устного запроса юридического или физического лица.

3.1.2.2. Запрос может быть доставлен непосредственно гражданином либо его представителем, почтовым отправлением, по телеграфу, факсу, информационным системам общего пользования.

3.1.2.3. Запросы рассматриваются специалистом Администрации, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в специальном журнале или в электронном виде.

3.1.2.4. В правом нижнем углу первой страницы запроса проставляется регистрационный штамп с указанием присвоенного запросу регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

3.1.2.5. Повторные запросы регистрируются в том же порядке, что и первичные. При этом в правом верхнем углу первой страницы запроса делается пометка «Повторно», указывается регистрационный номер предыдущего запроса. При исполнении повторного запроса специалист Администрации проверяет соответствие сведений, включенных в справку, тем, которые имеются в документах Администрации, и в случае обнаружения дополнительных сведений включает их повторно в выдаваемую справку.

3.1.2.6. Запрос, не относящийся к составу хранящихся в Администрации документов, в течение 5 дней с момента его регистрации направляется в другую организацию или архив, где хранятся необходимые документы, с уведомлением об этом получателя муниципальной услуги, или заявителю дается рекомендация, куда обратиться за получением запрашиваемых сведений.

3.1.2.7. При поступлении в Администрацию Интернет-обращения (запроса) получателя муниципальной услуги с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении. Принятое к рассмотрению обращение (запрос) распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

3.1.3. Тематические запросы государственных органов или органов местного самоуправления, связанные с исполнением ими своих функций, Администрация рассматривает в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с указанными органами сроки.

3.1.4. При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию документов Администрация письменно извещает получателя муниципальной услуги о промежуточных результатах работы. Вид информационного документа, подготавливаемого Администрацией по запросу получателя муниципальной услуги, согласовывается с ним, если об этом не указано в запросе.

3.1.5. Генеалогический запрос получателя муниципальной услуги исполняет как в отношении заявителя, так и в установленном порядке в отношении других лиц.

3.1.6. Исполнение запроса предусматривает поиск информации в архивных документах, составление архивной справки и архивной выписки, снятие архивных копий с архивных документов, оформление, представление на подписание главе Администрации, заверение печатью Администрации, подготовка к пересылке адресату.

3.1.7. Ответ на запрос дается на государственном языке Российской Федерации.

3.1.8. Справки, выписки, копии в случае личного обращения гражданина или его доверенного лица в Администрацию выдаются ему под расписку при предъявлении паспорта или иного удостоверяющего документа; доверенному лицу – при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке. Получатель справки и выписки расписывается на их копиях или обороте сопроводительного письма к ним, указывая дату их получения.

3.1.9. Справки, выписки, копии и ответы на запросы граждан высылаются по почте простым письмом.

4. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения должностным лицом проверок соблюдения и исполнения Административного регламента, иных нормативных актов Российской Федерации, Ленинградской области, муниципальных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается главой администрации Вистинского сельского поселения.

4.3. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения обращений в письменной форме или в форме

электронного документа в администрации Вистинского сельского поселения осуществляется специалистом администрации.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия), решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, во внесудебном и судебном порядке.

5.2. При обжаловании действий (бездействия) во внесудебном порядке заявитель подает жалобу в письменной форме на имя главы Вистинского сельского поселения.

5.3. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации жалобы.

5.4. Письменная жалоба должна содержать:

1) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;

2) наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

3) суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

1) причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

2) обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

3) иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

5.5. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе доводы. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы главой администрации Вистинского сельского поселения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.7. Письменный ответ подписывается главой администрации Вистинского сельского поселения и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.8. Если в результате рассмотрения обращения доводы заявителя признаны обоснованными, принимается решение о привлечении к ответственности лиц, допустивших нарушения.

5.9. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации в судебном порядке.

БЛОК-СХЕМА
Последовательности действий при исполнении муниципальной услуги
«Оформление и предоставления копии документов»

