Приложение

к постановлению администрации

Лев - Толстовского муниципального района

№ 115 от «\_27\_»\_февраля\_2018 года

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги**

**«Исполнение запросов граждан Российской Федерации»**

**Раздел I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Исполнение запросов граждан Российской Федерации» (далее – Регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по исполнению запросов, поступивших в Архивный отдел администрации Лев - Толстовского муниципального района Липецкой области Российской Федерации (далее – муниципальный архив).

**2. Круг заявителей**

1. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации (далее – заявители).
2. Заявителями также могут быть иные физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении**

**государственной услуги**

1. Муниципальный архив и Лев - Толстовский отдел ОБУ УМФЦ Липецкой области (далее МФЦ) осуществляет прием заявителей для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы, утвержденным руководителем.

Местонахождение муниципального архива: 399870, Липецкая область, п. Лев Толстой, ул. Коммунистическая, дом 15;

график работы: понедельник с 8.00 до 17.00, вторник – пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00, телефон/ факс (847464)2-26-15,

адрес электронной почты муниципального архива: [ltarhiv@levtolstoy.lipetsk.ru](mailto:ltarhiv@levtolstoy.lipetsk.ru)

Местонахождение МФЦ: 399870, Липецкая область, п. Лев Толстой, ул. Коммунистическая, д.4

график работы МФЦ: понедельник с 8.00 до 17.00, вторник – пятница с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00;

график приема специалиста муниципального архива: каждый вторник с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00;

телефоны 8(47464)2-60-81

адрес электронной почты: mfc-levtolstoy@yandex.ru

Сведения о местах нахождения, почтовых адресах, адресах электронной почты, графиках работы и контактных телефонах (телефонах для справок) муниципальных архивов Липецкой области содержатся в Приложении № 1

1. Информирование о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным архивом с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) (http://www.gosuslugi.ru) и Региональный портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области (далее - РПГУ) (http://pgu.admlr.lipetsk.ru), средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем размещения информации на официальном сайте администрации Лев - Толстовского муниципального района ([http://www.lev-adm.ru](http://www.lev-adm.ru/)) (далее – сайт ОМСУ), и направления письменных ответов на обращения заявителей по почте (в электронном виде), а также при личном приеме заявителей.
2. На сайте ОМСУ, ЕПГУ и РПГУ размещаются сведения: о местонахождении, номерах телефонов для справок, электронной почте, графике (режиме) работы муниципального архива, перечень многофункциональных центров (далее – МФЦ), в которых предоставляется муниципальная услуга, адреса местонахождения, телефоны.
3. На сайте ОМСУ, ЕПГУ и РПГУ, информационных стендах в муниципальном архиве и МФЦ размещается следующая информация:

текст административного регламента с приложениями;

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность ОМСУ по предоставлению муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления гражданам муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

бланк и образец заполнения заявления;

исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты ОМСУ и МФЦ;

информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц ОМСУ.

1. Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы муниципального архива;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителю государственной услуги;

порядка заполнения анкеты - заявки о предоставлении заявителю государственной услуги, форма которой предусмотрена приложением 2 к административному регламенту;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц.

1. При обращении заявителя за получением государственной услуги через ЕПГУ или РПГУ информация о ходе и результате предоставления услуги передается в личный кабинет заявителя на ЕПГУ или РПГУ.

Для просмотра сведений о ходе предоставления государственной услуги на ЕПГУ или РПГУ заявителю необходимо:

-авторизоваться на РПГУ, войти в личный кабинет;

-найти в личном кабинете соответствующую заявку;

-просмотреть информацию о ходе предоставления муниципальной услуги.

1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты муниципального архива, в функции которых входит прием граждан, подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
2. В целях обеспечения равного доступа к получению необходимой информации о порядке предоставления муниципальной услуги сайт ОМСУ должен располагать версией для людей с ограниченными возможностями зрения.

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**4. Наименование муниципальной услуги**

1. Муниципальная услуга – исполнение запросов граждан Российской Федерации.

**5. Наименование органа, предоставляющую муниципальную услугу**

Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальный архив и МФЦ при наличии у него архивных документов, являющихся муниципальной собственностью, необходимых для исполнения запросов.

1. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг

**6. Результат предоставления муниципальной услуги**

1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- архивная справка;

- архивная выписка;

- архивная копия;

- ответ об отсутствии запрашиваемых сведений;

- рекомендация о дальнейших путях поиска необходимой информации;

- информационное письмо;

- уведомление о направлении соответствующего запроса на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

Результат предоставления муниципальной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, уведомления о принятом решении, подписанного уполномоченным должностным лицом муниципального архива с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

**7. Срок предоставления муниципальной услуги**

1. Запросы заявителей, поступившие в муниципальный архив, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.
2. Срок рассмотрения запросов заявителей может быть продлен руководителем муниципального архива либо уполномоченным на то лицом по письменному ходатайству исполнителя не более чем на 15 дней с незамедлительным уведомлением об этом заявителя в письменной форме.
3. Сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, представляются уполномоченному лицу на основании доверенности, оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
4. Запросы, присланные по электронной почте, рассматриваются в общем порядке.

**8. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения,**

**возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года);

- Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- Федеральным законом от 1 декабря 2014 года № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 1993 года № 2334 «О дополнительных гарантиях прав граждан на информацию»;

- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

- приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 года № 19 «Об утверждении правил 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»;

- законом Липецкой области от 30 ноября 2000 года № 117-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями Липецкой области в сфере архивного дела»;

- Положением об Архивном отделе администрации Лев - Толстовского муниципального района Липецкой области Российской Федерации, утверждённой решение Совета депутатов Лев - Толстовского муниципального района Липецкой области от 14.12.2011 № 310.

**9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с нормативными правовыми актами для**

**предоставления муниципальной услуги и услуг, которые**

**являются необходимыми и обязательными для предоставления**

**муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя, поступивший в муниципальный архив, МФЦ в письменной форме, по почте, электронной почте, факсу, электронной форме, а также через ЕПГУ или РПГУ (Приложение № 2).
2. В запросе заявителя должны быть указаны:

- сведения о заявителе: фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии);

- почтовый и (или) электронный адрес заявителя, контактные телефоны (при наличии);

- интересующие заявителя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;

- форма получения заявителем информации (информационное письмо, архивная справка, архивная выписка; архивные копии, тематический перечень, тематический обзор документов);

- личная подпись заявителя при подаче запроса на бумажном носителе;

- дата.

В запросе могут быть указаны иные сведения, необходимые для его исполнения, также могут быть приложены копии документов, связанные с темой запроса.

1. Для истребования сведений, содержащих персональные данные о третьих лицах, дополнительно представляются документы, подтверждающие полномочия заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
2. Услуга может предоставляться в электронной форме.

При обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью гражданина.

При этом усиленная подпись должна быть создана лицом, которое в соответствии с федеральными законами и изданными в соответствии с ними нормативными правовыми актами наделено полномочиями на создание и подписание прилагаемых к заявлению документов.

При подаче заявления непосредственно в муниципальный архив, им обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

При направлении заявления заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально или органами, выдавшими данные документы в установленном порядке.

1. Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

**10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с нормативными правовыми актами для**

**предоставления муниципальной услуги, которые находятся**

**в распоряжении исполнительных органов государственной власти**

**Липецкой области, иных органов и организаций,**

**а также которые заявитель вправе предоставить**

1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих получению посредством межведомственного взаимодействия, отсутствует.

**11. Указание на запрет требовать от заявителя**

1. Запрещается требовать от заявителя предоставлять документы и информацию или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Запрещается отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Портале.

1. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти Липецкой области и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=E9F637FF59CEB717E163D8987E1ADBB0D0FEF3888F8A5A98DDFCB2361D566B98F17AB908Y6ICF) Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

1. Основанием для отказа заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

при предоставлении документов на бумажных носителях:

- несоответствие представленных документов требованиям, предъявляемым к их оформлению;

- наличие в документах приписок, зачеркнутых слов, исправлений, а также документов, исполненных карандашом, документов с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

при представлении документов в электронной форме:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- некорректное заполнение данных электронной формы заявления (не заполнение обязательных полей в заявлении, заполнение полей заявления с ошибками);

- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

**13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**  
**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

1. Муниципальная услуга не может быть предоставлена в следующих случаях:

- если запрос заявителя не содержит фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), почтового адреса и (или) электронного адреса заявителя;

- если в запросе заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

- если запрос заявителя не поддается прочтению, ответ на запрос не даётся и не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и (или) конфиденциальную информацию;

- если в запросе обжалуется судебное решение;

- если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Руководитель муниципального архива или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом;

- отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- представление заявителем документов, содержащих недостоверные сведения;

- несоответствие заявителя условиям, установленным пунктом 2 настоящего административного регламента.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**14.** **Перечень услуг, которые являются необходимыми**  
**и обязательными для предоставления муниципальной услуги,**  
**в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

1. Документы, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

**15. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для**

**предоставления муниципальной услуги, включая информацию**

**о методике расчета размера такой платы**

1. Муниципальный архив осуществляет предоставление муниципальной услуги по исполнению запросов граждан Российской Федерации бесплатно.

**16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**о предоставлении муниципальной услуги и при получении**

**результата предоставления муниципальной услуги**

1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

**17. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

1. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поступивших в муниципальный архив, осуществляется в день их поступления. В случае поступления запроса в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.
2. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поданных через Портал и в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.
3. Регистрация запроса заявителя осуществляется специалистом муниципального архива, ответственным за прием и регистрацию запросов при предоставлении муниципальной услуги.

**18. Требования к помещениям, в которых предоставляется**

**муниципальная услуга, к месту ожидания и приема**

**заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой**

**и мультимедийной информации о порядке предоставления**

**такой услуги, в том числе доступности для инвалидов**

32. Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об органе, осуществляющем предоставление муниципальной услуги (его наименовании и режиме работы).

33. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

Места для заполнения (оформления) документов оборудуются столами, стульями, кресельными секциями и обеспечиваются образцами заполнения документов.

34. Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителем должно быть организовано в виде отдельного рабочего места для каждого ведущего прием специалиста.

Рабочие места должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

времени перерыва на обед.

Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

Места информирования, предназначенные для ознакомления посетителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, столами, стульями для возможности оформления документов.

35. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны обеспечивать для заявителей, в том числе инвалидов:

условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, сооружениям), в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

36. При отсутствии возможности полностью оборудовать здание и помещение (место предоставления муниципальной услуги) с учетом потребностей инвалидов предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (комнатах), расположенных на первом этаже здания, либо, когда это возможно, обеспечивается предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

**19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги,**

**в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием**

**информационно-коммуникационных технологий**

1. Показателями доступности и качества оказания муниципальной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством муниципальной услуги;

- открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц муниципального архива;

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц муниципального архива при предоставлении муниципальной услуги;

- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронного документа;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- размещение информации о данной услуге в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг ЕПГУ и РПГУ;

- размещение формы заявления на ЕПГУ и РПГУ, официальном сайте администрации Лев - Толстовского муниципального района, на информационном стенде в помещении муниципального архива, обеспечение доступа для копирования и заполнения в электронном виде;

- обеспечение возможности осуществления мониторинга предоставления муниципальной услуги и результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде на ЕПГУ и РПГУ.

1. Заявитель на стадии рассмотрения его запроса имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому запросу;

- получать уведомление о направлении запроса в органы и организации, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в запросе вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по запросу решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением запроса в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения запроса;

- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Регламенту.

1. Руководитель муниципального архива обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных запросов и запросов в электронном виде заявителей;

- получение необходимых для рассмотрения письменных запросов заявителей документов и материалов в других органах и организациях и иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

1. Основными требованиями к качеству рассмотрения запросов в муниципальных архивах являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения запросов;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения запросов;

- наглядность форм предоставления информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого запроса.

**20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности**

**предоставления муниципальной услуги в многофункциональных**

**центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

**и особенности предоставления муниципальной услуги**

**в электронной форме**

1. Для получения муниципальной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении муниципальной услуги через ЕПГУ и РПГУ путем заполнения специальной интерактивной формы.

При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы подписываются в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=E9F637FF59CEB717E163D8987E1ADBB0D0FEF0888B8E5A98DDFCB2361DY5I6F) от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ "Об электронной подписи" простой электронной подписью, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, соответствующей одному из следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3.

При необходимости использования информации электронного документа в бумажном документообороте может быть сделана бумажная копия электронного документа.

Бумажный документ, полученный в результате распечатки соответствующего электронного документа, может признаваться бумажной копией электронного документа при выполнении следующих условий: бумажный документ содержит всю информацию из соответствующего электронного документа, а также:

- оттиск штампа с текстом (или собственноручную запись специалиста муниципального архива с текстом) «Копия электронного документа верна»;

- собственноручную подпись специалиста муниципального архива, его фамилию, должность и дату создания бумажного документа – копии электронного документа.

Указанная информация размещается на той же стороне листа документа, на которой началось размещение информации соответствующего электронного документа.

Если документ продолжается на другой стороне листа или на других листах, то дополнительная заверяющая подпись без расшифровки фамилии и должности ставится на каждом листе, на одной или на обеих сторонах, на которых размещена информация.

Допускается брошюрование листов многостраничных документов и заверение первой и последней страниц. Страницы многостраничных документов нумеруются.

1. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге в МФЦ, на официальном сайте ОМСУ, в информационно - телекоммуникационной сети Интернет, а также через ЕПГУ, РПГУ.
2. Заявителям обеспечивается возможность заполнения форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде на официальном сайте администрации Лев – Толстовского муниципального района Липецкой области, на ЕПГУ и РПГУ.
3. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием ЕГПУ и РПГУ получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.
4. При направлении заявления и документов в форме электронных документов обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего поступление запроса в муниципальный архив.

**Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

**в том числе особенности выполнения административных процедур**

**в электронной форме**

**21. Исчерпывающий перечень административных процедур**

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

- прием и регистрация запросов заявителей;

- рассмотрение запросов заявителей руководителем муниципального архива и передача их для исполнения;

- анализ тематики запросов заявителей;

- направление запросов заявителей на исполнение по принадлежности;

- подготовку и направление ответов заявителям;

- уведомление заявителей о направлении запроса на исполнение по принадлежности.

**22. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе**

**с использованием "Информационной системы регионального портала**

**и реестра государственных и муниципальных услуг Липецкой области", отдельных административных процедур**

1. Предоставление заявителям в электронной форме информации о муниципальной услуге осуществляется на официальном сайте муниципального образования, а также на ЕПГУ и РПГУ путем свободного доступа к сведениям о муниципальной услуге.

Сведения о муниципальной услуге размещаются на ЕПГУ и РПГУ в порядке, установленном [Правилами](consultantplus://offline/ref=917884942F368A924804AEE994F77042E6BDDB4F519934772678644820FCF33AF18F5AE21285775F5BC7N) ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

1. Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги в электронном виде.

Формирование запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде осуществляется посредством заполнения заявителем электронной формы заявления на ЕПГУ и РПГУ.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на Портале.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

- сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

- заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений;

- заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

- возможность доступа заявителя на Портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление, указанные в пункте 20 Регламента, направляются в муниципальный архив посредством Портала.

Запись на прием в муниципальный архив о предоставлении муниципальной услуги с использованием ЕПГУ и РПГУ и официального сайта администрации Лев - Толстовского муниципального района не осуществляется.

Муниципальный архив обеспечивает прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также их регистрацию.

Регистрация запроса осуществляется в течение рабочего дня, в котором оно поступило в муниципальный архив. Регистрация запроса поданного через ЕПГУ и РПГУ поступившего в муниципальный архив в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за нерабочим день.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации муниципальным архивом электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При получении заявления в электронной форме проверяется наличие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 28 Регламента**,** а также осуществляются следующие действия:

- при наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 28 Регламента, специалист муниципального архива, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение рабочего дня, в котором осуществлялась проверка, подготавливает и направляет заявителю уведомление об отказе в приеме заявления к рассмотрению по существу с указанием причин отказа;

- при отсутствии оснований, указанных в пункте 28 Регламента**,** заявителю сообщается присвоенный заявлению в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе ЕПГУ и РПГУ заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного заявления.

Прием и регистрация запроса осуществляются специалистом муниципального архива, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

После принятия запроса заявителя статус заявления в личном кабинете заявителя на Портале обновляется до статуса «принято».

1. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю муниципальным архивом в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств ЕПГУ и РПГУ по выбору заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление об отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги к рассмотрению по существу с указанием причин отказа;

- уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги);

- уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги с указанием результата рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (о принятии решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в её предоставлении);

- уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги.

1. [Блок - схема](consultantplus://offline/ref=24D4CB5E9E00C65EB9692644D7DE56BDD0DD3CACCDE579B9B04133BC24EB6378F7D93113589B93C0B158EBA3a7P) предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении № 3 к Регламенту.

**23. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги**

1. При получении заявления и документов с использованием ЕПГУ и РПГУ ответственный специалист муниципального архива проверяет наличие на документах электронной подписи, проверяет действительность электронной подписи, которой подписан комплект электронных документов, самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, а также с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

**24. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

**24.1. Прием и регистрация запросов заявителей**

1. Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса способом, указанным в пункте 20 Регламента.
2. Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.
3. Поступившие в муниципальный архив письменные запросы заявителей регистрируются специалистом муниципального архива, обеспечивающим прием и регистрацию почтовой корреспонденции в журнале регистрации запросов граждан.
4. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены заявителем:

- на личном приеме;

- по почте;

- по факсу;

- по электронной почте;

- в форме электронного документа в порядке, предусмотренном [пунктом](file:///C:\Users\User\Desktop\Регламент%20госуслуги\Архив%20регламент%20сайт.doc#Par223) 47 Регламента;

- Лев - Толстовском отделе ОБУ «УМФЦ Липецкой области».

1. Специалист муниципального архива, ответственный за прием и регистрацию заявлений и документов, проверяет реквизиты заявления и регистрирует поступивший запрос в журнале регистрации запросов граждан.
2. В ходе личного приема специалист муниципального архива, ответственный за прием и регистрацию заявления и документов, обязан:

- представиться заявителю, назвав фамилию, имя, отчество и должность;

- осуществить прием заявления и документов, представленных заявителем;

- обеспечить регистрацию поступивших документов;

- в случае необходимости давать разъяснения заявителю по предоставляемой муниципальной услуге.

1. При представлении заявления в муниципальный архив заявителем лично, по его просьбе, на втором экземпляре заявления проставляется отметка о принятии заявления и прилагаемых к нему документов, указываются фамилия, инициалы, должность и ставится подпись специалиста муниципального архива, принявшего заявление, а также дата приема.
2. Возможность направления заявления и документов через ЕПГУ и РПГУ предоставляется только заявителям, зарегистрированным на ЕПГУ или РПГУ.

Если заявитель не зарегистрирован на ЕПГУ и РПГУ в качестве пользователя, то ему необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации граждан на ЕПГУ и РПГУ.

В случае если заявление, поданное в муниципальный архив непосредственно или в форме электронного документа, не соответствует установленной форме, специалист муниципального архива уведомляет гражданина о необходимости уточнении сведений указанных в заявлении.

Если заявление было получено с использованием ЕПГУ или РПГУ, уведомление о принятии заявления к рассмотрению по существу в форме электронного документа направляется в личный кабинет заявителя на Портале.

1. Критерием принятия решения является соответствие заявления установленной форме.
2. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления.
3. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация заявления в журнале регистрации запросов граждан.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 1 день.

**24.2. Рассмотрение запросов заявителей руководителем муниципального архива и передача их для исполнения**

1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является подготовка и передача специалистом муниципального архива, ответственным за прием и регистрацию документов, зарегистрированного запроса заявителя руководителю муниципального архива.
2. После регистрации запросы рассматриваются руководителем муниципального архива и передаются специалисту для исполнения в течение 2 дней с момента поступления в установленном порядке.
3. При поступлении в муниципальный архив запроса заявителя по электронной почте запрос распечатывается на бумажном носителе и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном для письменных запросов порядке. При поступлении по электронной почте запроса, не требующего последующих действий муниципального архива по направлению его на исполнение по принадлежности, ответ заявителю направляется специалистом муниципального архива по почте или электронному адресу, указанному в запросе.
4. Критерием принятия решения является соответствие запроса заявителя требованиям Регламента.
5. Результатом административной процедуры является передача запроса специалисту муниципального архива для исполнения.
6. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – резолюция начальника муниципального архива для исполнения специалисту.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 2 дня.

**24.3. Анализ тематики запросов заявителей**

1. Основанием для начала административной процедуры является рассмотрение запросов заявителей руководителем муниципального архива и передача их для исполнения.
2. Специалист муниципального архива осуществляет анализ тематики поступивших запросов с использованием имеющихся в муниципальном архиве архивных справочников в традиционной и электронной формах, содержащих сведения о местах хранения документов, необходимых для исполнения запросов заявителей.

При этом определяется:

- правомочность получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений, содержащих сведения конфиденциального характера;

- степень полноты сведений, содержащихся в запросе заявителя, необходимых для проведения поисковой работы;

- местонахождение архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя;

- адрес конкретной организаций, куда следует направить запрос заявителя на исполнение по принадлежности.

1. Критерием принятия решения является соответствие и правомочность получения заявителем запрашиваемой информации.
2. Результатом административной процедуры является направление запроса заявителя на исполнение по принадлежности в муниципальные архивы и (или) организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.
3. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – отметка о местонахождении архивных документов, необходимых для исполнения запроса заявителя.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 2 дня.

**24.4. Направление запросов заявителей на исполнение**

**по принадлежности**

1. Основанием для начала административной процедуры является анализ тематики поступивших запросов заявителей.
2. По итогам анализа муниципальный архив направляет их на исполнение по принадлежности в муниципальные архивы и (или) организации при наличии у них документов, необходимых для исполнения запросов.

Срок исполнения данной административной процедуры – 7 дней.

1. В случае необходимости муниципальный архив может запрашивать у муниципальных архивов и организаций копии ответов о результатах рассмотрения запросов заявителей.
2. Критерием принятия решения является наличие в фондах муниципального архива документов, необходимых для исполнения запроса.
3. Результатом административной процедуры является выявление информации о местонахождении документов, необходимых для исполнения запроса.
4. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – отметка в журнале регистрации запросов граждан в графе «Примечание» о направлении запроса на исполнение по принадлежности в муниципальный архив и (или) организации.

**24.5. Подготовка и направление ответов заявителям**

1. Основанием для начала административной процедуры является выявленная информация.
2. Муниципальный архив по итогам выявления запрашиваемой информации по запросам заявителей:

- готовит архивные справки, архивные выписки, архивные копии, информационное письмо;

- дает мотивированный отказ заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

- готовит ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации, информационные письма, которые направляются непосредственно в адрес заявителя.

1. Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если дан ответ по существу запроса, по нему приняты необходимые меры, заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.
2. Критерием принятия решения является результат поиска запрашиваемой информации.
3. Результатом административной процедуры является подготовка и направление ответа заявителю.

Результат предоставления муниципальной услуги по выбору заявителя может быть представлен в форме документа (решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги) на бумажном носителе, а также в форме электронного документа (решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги), подписанного уполномоченным должностным лицом муниципального архива с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество муниципальной услуги на Портале.

1. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация ответа заявителю в журнале регистрации запросов.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 15 дней.

**24.6. Уведомление заявителей о направлении запроса  
на исполнение по принадлежности**

1. Основанием для начала административной процедуры является результат поиска запрашиваемой информации.
2. Муниципальный архив письменно уведомляет заявителя о результатах рассмотрения и (или) направлении соответствующего запроса на исполнение по принадлежности в муниципальные архивы и (или) организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.
3. Критерием принятия решения является отсутствие запрашиваемой информации в документах муниципального архива.
4. Результатом административной процедуры является направление запроса на исполнение по принадлежности.
5. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – регистрация направленного уведомления заявителю в журнале регистрации запросов.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 3 дня.

**Раздел IV. Порядок и формы контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

1. Контроль за рассмотрением письменных запросов заявителей осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по запросам заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих запросов, хода и результатов работы с запросами заявителей.
2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает текущий контроль, а также проведение плановых и внеплановых проверок исполнения положений Регламента руководителем муниципального архива.

**25.** **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением**  
**и исполнением ответственными должностными лицами положений**  
**Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги,**

**а также принятием ими решений**

1. Текущий контроль за соблюдением порядка и стандарта предоставления муниципальной услуги, административных процедур по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистами, осуществляется руководителем муниципального архива, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.
2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем муниципального архива, ответственным за организацию работы по представлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами муниципального архива положений Регламента.
3. Текущий контроль за исполнением письменных запросов заявителей включает:

- постановку поручений по исполнению письменных запросов заявителей на контроль, в том числе с использованием системы электронного документооборота;

- контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, принятием решений ответственными исполнителями;

- информирование ответственных исполнителей о соблюдении установленных сроков рассмотрения письменных запросов заявителей, о снятии таких запросов с контроля.

1. Письменные запросы заявителей снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.
2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**26. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых  
проверок полноты и качества предоставления муниципальной  
услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой**

**и качеством предоставления муниципальной услуги**

1. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению). При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.
2. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги устанавливается правовыми актами руководителя Управления ЗАГС и архивов Липецкой области (далее – Управление).
3. При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности руководителя муниципального архива, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.
4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги муниципальным архивом включает в себя установленную Управлением ежеквартальную отчетность муниципального архива об исполнении запросов, а также проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) руководителя муниципального архива.
5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие Управления.
6. По требованию комиссии ответственные исполнители, а также иные должностные лица, совершающие предусмотренные Регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.
7. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

**27. Ответственность должностных лиц за решения и действия**  
**(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе**  
**предоставления муниципальной услуги**

1. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Липецкой области.
2. По результатам проведенных Управлением проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**28.** **Положения, характеризующие требования к порядку и формам**

**контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе**

**со стороны граждан, их объединений и организаций**

1. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).
2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно в течение всего периода деятельности муниципального архива. Установленные формы отчетности по предоставлению муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков предоставления муниципальной услуги.
3. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, посредством письменного и личного обращения, по электронной почте.
4. Контроль за исполнением Регламента со стороны заявителей является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в муниципальный архив, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Регламента, в Управление, администрацию Липецкой области и администрацию муниципального образования.

**Раздел V. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий**

**(бездействия) муниципального архива, а также руководителя муниципального архива**

**29. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное)  
обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) должностными лицами и специалистами муниципального архива в ходе предоставления муниципальной услуги.

**30. Предмет жалобы**

1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Липецкой области для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Липецкой области;

- отказ муниципального архива, руководителя муниципального архива в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Липецкой области.

**31. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение**

**жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

1. Заявители могут обжаловать действие или бездействие должностных лиц в администрацию Липецкой области, Управление, администрацию Лев – Толстовского муниципального района Липецкой области.

Жалобы на решения начальника муниципального архива, в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий или бездействия должностных лиц или специалистов муниципального архива в администрацию Липецкой области Управление, администрацию Лев – Толстовского муниципального района Липецкой области.

**32. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой.
2. Жалобы подаются заявителями в письменной форме по почте, по электронной почте, по факсу, на личном приеме у руководителя муниципального архива.
3. Жалобы на решения, принятые руководителем муниципального архива, подаются заявителями в администрацию Лев - Толстовского муниципального района Липецкой области, Управление и администрацию Липецкой области.
4. Жалоба должна содержать:
   * наименование муниципального архива, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество руководителя либо специалиста муниципального архива решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
   * фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
   * сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального архива, руководителя муниципального архива;
   * доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципального архива, руководителя муниципального архива.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**33. Сроки рассмотрения жалобы**

1. Жалоба, поступившая в муниципальный архив, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа муниципального архива, руководителя муниципального архива в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

**34. Перечень оснований для приостановления рассмотрения**

**жалобы в случае, если возможность приостановления**

**предусмотрена действующим законодательством**

1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

**35. Результат рассмотрения жалобы**

1. По результатам рассмотрения жалобы руководитель муниципального архива принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

**36. Порядок информирования заявителя о результатах**

**рассмотрения жалоб**

1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 120 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если в письменном обращении не указаны: фамилия, имя заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия, имя заявителя и адрес электронной почты.

Муниципальный архив вправе оставить заявление без ответа по существу в следующих случаях:

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении, о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу).

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в муниципальный архив или соответствующему должностному лицу.

**37. Порядок обжалования решения по жалобе**

1. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**38. Право заявителя на получение информации и документов,**

**необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

1. Заявитель имеет право на:

- ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

- получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**39. Способы информирования заявителей о порядке подачи**

**и рассмотрения жалобы**

1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Управления (<http://uzags.com/>) и официальном сайте администрации Лев – Толстовского муниципального района Липецкой области (www:lev-adm.ru), в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также может быть сообщена заявителю специалистами муниципального архива при личном контакте с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.
2. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление письменных ответов (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобе вопросов.