Приложение № 1 к распоряжению

 Администрации Полтавского

 муниципального района Омской области

 от 04.09. 2019 года № 134

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги «Исполнение тематических запросов государственных органов и запросов граждан и организаций социально-правового характера»

**РАЗДЕЛ I. Общие положения**

**Глава 1. Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги **«**Исполнение тематических запросов государственных органов и запросов граждан и организаций социально-правового характера**»** (далее – муниципальная услуга)разработан в целях повышения качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги. Предоставление муниципальной услуги осуществляется сектором архива администрации Полтавского муниципального района (далее – Архив).

**Глава 2. Круг заявителей**

1. Муниципальная услуга предоставляется органам государственной власти, организациям (юридическим лицам), гражданам (физическим лицам) обратившимся на законных основаниях в Архив (далее – заявители) лично и (или) направившим индивидуальные и коллективные запросы в Архив.

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

**муниципальной услуги**

 1. Место нахождения Архива: 646740, Омская область, Полтавский район, р.п.Полтавка, улица Ленина 6. Электронный адрес: arhiv@plt.omskportal.ru. Телефоны Архива: 8 (38163) 23-135; факс 8 (38163) 21-931

2. График работы Архива:

Продолжительность рабочей недели – пятидневная с двумя выходными днями;

- выходные дни – суббота, воскресенье;

- начало работы – в 08 часов 30 минут;

- окончание работы в понедельник, вторник, среду, четверг – в 17 часов 45 минут, в пятницу – в 16 часов 30 минут;

- перерыв в течении рабочего дня с 13 часов 00 минут до 14 часов 00 минут.

3.Прием заявителей сотрудниками Архива осуществляется в соответствии с графиком приема. Вывеска с графиком приема размещается при входе в Архив.

Прием граждан, обратившихся с запросами, проводит начальник сектора архива или замещающий его работник, без предварительной записи.

Время приема граждан:

понедельник, вторник, среда, четверг с 09.00 часов до 13.00 часов.

4. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится:

- по телефону;

- по письменным обращениям в Архив;

- посредством личного обращения в Архив.

5. При ответах на телефонные звонки сотрудники Архива подробно со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

6. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования (с учетом графика работы Архива).

7. При информировании посредством личного обращения сотрудник Архива обязан принять заинтересованное лицо в соответствии с графиком работы Архива.

8.При информировании по письменным запросам ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя направляется в виде почтового отправления на адрес заинтересованного лица.

9.Муниципальная услуга по исполнению социально-правовых запросов предоставляется на бесплатной основе.

**РАЗДЕЛ II.** **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Глава 1. Наименование муниципальной услуги**

 1. Наименование муниципальной услуги - **«**Исполнение тематических запросов государственных органов и запросов граждан и организаций социально-правового характера**»**.

**Глава 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется сектором архива администрации Полтавского муниципального района Омской области (далее – Архив).

2. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанные с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

**Глава 3. Результат предоставления муниципальной услуги**

1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- архивная справка, архивная выписка, архивная копия;

- уведомление о переадресовании запроса в организации, учреждения, в которых находятся на хранении документы, необходимые для исполнения запроса;

- отказ в рассмотрении запроса.

2. Процедура рассмотрения запроса завершается путем направления гражданину, организации результата рассмотрения запроса в письменной форме.

**Глава 4. Срок предоставления муниципальной услуги**

1. Запрос подлежит обязательной регистрации в день поступления его в Архив.

2. Запросы заявителей, поступившие в Архив, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения запроса на 30 дней, уведомив об этом заявителя.

3. При поступлении в Архив запросов заявителей, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений или уточнений, Архив в 7-дневный срок запрашивает у автора запроса эти уточнения и дополнительные сведения.

4. Запрос, не относящийся к составу хранящихся в Архиве документов, в течение 5 рабочих дней с момента регистрации направляется в другой Архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением об этом заявителя.

**Глава 5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

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

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным Законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Приказом Министерства культуры РФ от 31.03.2015 года № 526 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда РФ и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

*-* Уставом Администрации Полтавского муниципального района.

**Глава 6. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов**

1. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

1.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный запрос заявителя в адрес Архива.

1.2. В запросе необходимо указать сведения, необходимые для его исполнения:

- сведения о заявителе, в том числе:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица или наименование юридического лица; почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы или уведомление о переадресации запроса;

- изложение существа запроса (сведения, необходимые для исполнения запроса):

- в запросе о стаже работы, зарплате дополнительно указываются: название, ведомственная подчиненность организации, время работы, какую должность занимали;

- личную подпись и дату;

1.3. Для исполнения запроса могут быть запрошены дополнительные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения запроса (номера и даты организационно- распорядительных документов, копии листов трудовой книжки).

1.4. В случае необходимости заявитель прилагает к письменному запросу соответствующие документы и материалы либо их копии.

2. При реализации своих функций Архив не вправе требовать от заявителя:

 - представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

- 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:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении 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;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, 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, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, 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 субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

**Глава 7.** **Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

1. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.1. Критерии принятия решения об отказе в исполнении запроса:

- если в запросе не указана фамилия гражданина, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (исключения составляют запросы, содержащие информацию о подготавливаемом, совершаемом  или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим);

- запрос содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- если текст письменного запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается и он не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в запросе содержится вопрос, на который гражданину многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Архива вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о данном решении уведомляется заявитель, направивший запрос;

-от заявителя поступило заявление о прекращении исполнения запроса;

-если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

1.2. Основаниями для приостановления рассмотрения запроса могут быть: недостаточная информация от заявителя; недостающие документы. В этом случае лицо, ответственное за исполнение запроса, направляет за подписью руководителя просьбу о предоставлении требуемой информации. Решение о приостановлении рассмотрения запроса принимается руководителем в течение 5 рабочих дней с момента его регистрации до момента получения дополнительных сведений, если это требуется для исполнения запроса.

**Глава 8. Максимальный срок ожидания в очереди**

1. Время ожидания в очереди при подаче заявления посредством личного обращения в Архив не должно превышать 15 минут.

**Глава 9. Требования к помещениям, в которых предоставляются**

**муниципальные услуги**

1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, снабжается табличками с указанием номера кабинета и наименования сектора, осуществляющего прием заявителей.

2. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно отвечать требованиям действующего законодательства, предъявляемым к созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам инженерной и социальной инфраструктур.

3. Входы в помещение для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

4. Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено столами, стульями, шкафами для документов, компьютерами с возможностью печати и выхода в Интернет.

5. Места для приема заявителей оборудуются местами для оформления документов (стульями, столами), обеспечиваются образцами для заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

6. Места ожидания и приема заявителей должны соответствовать санитарно–эпидемиологическим правилам и нормам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, туалетом, стульями и столами.

На информационных стендах в помещениях Администрации Полтавского муниципального района, предназначенных для приема заявителей, и официальном сайте в сети Интернет (www.poltav.omskportal.ru ) размещается следующая информация:

- извлечение из нормативных правовых актов Российской Федерации и Полтавского муниципального района Омской области, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- график (режим) работы, номер телефона Архива, адрес официального сайта Администрации Полтавского муниципального района в сети Интернет и электронной почты;

- порядок получения консультаций.

**Глава 10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

1. Показателями доступности муниципальной услуги, предоставляемой в соответствии с административным регламентом, являются:

- наличие полной информации о предоставлении муниципальной услуги;

- возможность получения устной консультации о предоставлении услуги у специалиста Архива;

- возможность ознакомления с административным регламентом предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации Полтавского муниципального района в сети Интернет.

2. Показателями качества муниципальной услуги, предоставляемой в соответствии с административным регламентом, являются:

-соблюдение сроков осуществления административных процедур, предусмотренных административным регламентом;

- количество жалоб получателей муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом.

**РАЗДЕЛ III. Последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

**Глава 1.Описание последовательности действий, результаты административных процедур**

1. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры Архива:

- регистрация запросов;

- анализ тематики поступивших запросов;

- поиск архивных документов, необходимых для исполнения запросов;

- оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий;

- отправка архивных справок, архивных выписок и архивных копий, ответов на запрос.

2. Регистрация запросов

2.1. Поступившие в Архив письменные запросы заявителей регистрируются в день поступления в установленном порядке.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

2.2. Результатом административного действия является проставление на запросе регистрационного номера и даты регистрации, передача запроса на исполнение в Архив.

3. Анализ тематики поступивших запросов

3.1. Работники Архива осуществляют анализ тематики поступивших запросов заявителей с учетом необходимых профессиональных навыков и имеющегося в Архиве научно-справочного аппарата.

3.2. Результатом административного действия является:

- продолжение работы с запросом в установленном порядке;

- направление запроса в другой Архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением об этом заявителя в течение 5 рабочих дней с момента регистрации;

- приостановление исполнения запроса в связи с недостаточными исходными данными и необходимостью предоставления в Архив дополнительных сведений с уведомлением об этом заявителя в течение 7 дней с момента регистрации;

-отказ в исполнении запроса в соответствии с главой 7 раздела 2 административного регламента с уведомлением об этом заявителя в течение 5 рабочих дней с момента регистрации.

4. Поиск архивных документов, необходимых для исполнения запросов

4.1. Работники Архива, при поступлении запроса:

- при помощи имеющегося научно-справочного аппарата определяют архивные шифры документов, необходимых для исполнения запросов;

- в соответствии с архивными шифрами получают из архивохранилищ необходимые для исполнения запросов дела и приступают к исполнению запроса;

- по окончании исполнения запроса все полученные дела сдаются в архивохранилище.

4.2. Результатом административного действия является получение необходимых документов из архивохранилищ.

5. Оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий

5.1. Архивная справка и архивная выписка составляются с обозначением названия информационного документа «Архивная справка», «Архивная выписка».

5.2. Текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов.

Несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в запросе, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»).

Сведения о работе, учебе в нескольких организациях, учебных заведениях включаются в одну архивную справку.

В примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места («Так в тексте оригинала», «В тексте неразборчиво»).

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка.

После текста архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, печатные издания, использовавшиеся для составления архивной справки. В тексте архивной справки допускается проставление архивных шифров и номера листов единиц хранения архивных документов сразу после изложения каждого факта события.

В архивной справке, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и скреплены печатью.

Архивные справки оформляются на бланке администрации Полтавского района с обозначением названия документа «Архивная справка», «Архивная выписка» . Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются.

Архивная справка подписывается главой Полтавского муниципального района или первым заместителем главы Полтавского муниципального района, заверяется печатью администрации, на ней проставляется номер и дата составления.

5.3. В архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по запросу. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием.

В примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами «Так в тексте оригинала», «Так в документе». После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа.

Аутентичность выданных по запросам архивных выписок удостоверяется подписью главы Полтавского муниципального района или первого заместителя главы района и печатью администрации.

5.4. На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются. Архивная копия заверяется печатью и подписью главы Полтавского муниципального района или первого заместителя главы района.

5.5. При отсутствии документов, необходимых для исполнения запроса, составляется отрицательный ответ на бланке администрации. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать требуемый документ или справку. При необходимости ответ заверяется печатью.

5.6. Архивные справки, архивные выписки и архивные копии оформляются на государственном языке Российской Федерации (русском).

5.7. Результатом административного действия является подготовленная и соответствующим образом оформленная архивная справка, архивная выписка, архивная копия. Срок оформления архивной справки, архивной выписки, архивной копии не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

6. Отправка архивных справок, архивных выписок и архивных копий, ответов на запрос

6.1. Архивная справка, архивная выписка и архивная копия, предназначенные для направления заявителям, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, высылаются Архивом по почте простыми письмами непосредственно в адреса заявителей или выдаются лично в руки заявителям.

6.2. Ответы на письменные запросы заявителей, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью направляются в письменном виде по почте. В случае поступления коллективного письменного запроса заявителей ответ на обращение направляется в адрес заявителя, указанного в запросе первым, если в запросе не указан иной адресат для ответа.

6.3. Сведения, содержащие персональные данные о третьих лицах, представляются уполномоченному лицу на основании доверенности, заверенной в установленном порядке.

6.4. Рассмотрение запроса считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

6.5. Результатом административного действия является роспись заявителя (или его доверенного лица) о получении архивной справки, архивной выписки, архивной копии с указанием даты получения или составление реестра на отправку корреспонденции.

**РАЗДЕЛ IV. Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений**

**Глава 1. Порядок осуществления текущего контроля  за исполнением положений административного регламента**

1. Контроль за своевременным предоставлением услуги осуществляет  начальник сектора.

Обязательному контролю исполнения в Архиве подлежат поступившие в Архив, зарегистрированные в установленном порядке и требующие исполнения:

- письма и обращения судов, прокуратуры;

- жалобы граждан.

Кроме того, все запросы, поступающие в Архив, ставятся на контроль. Срок исполнения – 30 дней со дня поступления.

Контрольные документы доводятся до исполнителя не позднее, чем на следующий рабочий день после регистрации запроса.

2. Сотрудники Архива несут персональную ответственность за объективность и всесторонность подготовки ответа на поступившие запросы, соблюдение сроков их исполнения, своевременность продления сроков исполнения запросов, содержание подготовленного ответа.

**Глава 2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в т.ч. порядок и формы контроля за полнотой и предоставлением муниципальной услуги**

1. Начальник сектора осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги Архивом.

2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на запросы заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Архива.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Помимо текущего контроля предоставления муниципальной услуги осуществляются внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению заявителя. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

**Глава 3. Ответственность специалистов при предоставлении муниципальной услуги**

1. Сотрудники Архива, предоставляющие муниципальную услугу по исполнению запросов заявителей несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за:

-неправомерный отказ в приеме или исполнении запросов;

-действие или бездействие, ведущее к нарушению прав и законных интересов заявителя;

-нарушение срока и порядка регистрации запросов, их рассмотрения;

-принятие заведомо необоснованного незаконного решения;

-преследование граждан за критику;

-предоставление недостоверной информации;

-разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия);

-сохранность находящихся у них на регистрации, рассмотрении запросов и документов, связанных с их исполнением.

Сведения, содержащиеся в запросах, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с запросом. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

2. По фактам нарушений  работниками Архива настоящего административного регламента при исполнении полномочий главой муниципального образования назначается служебная проверка.

3. При уходе в отпуск  работник Архива обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные запросы временно замещающему его сотруднику.

4. При обнаружении неисполнения или ненадлежащего исполнения должностными лицами Архива возложенных на них обязанностей по предоставлению муниципальной услуги глава муниципального образования принимает меры по привлечению этого лица к дисциплинарной ответственности.

**Глава 4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением**

**муниципальной услуги**

1. В Архиве осуществляется контроль за соблюдением порядка исполнения запросов граждан, организаций, проводится анализ содержания поступивших запросов, информация предоставляется первому заместителю Главы, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**РАЗДЕЛ V.** **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

**Глава 1. Порядок обжалования**

1. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые   работниками администрации Полтавского муниципального района при предоставлении муниципальной услуги, устно или письменно (в том числе по электронной почте) непосредственно к главе муниципального образования.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;

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

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

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

7) отказ администрации Полтавского муниципального района, должностного лица или работника администрации Полтавского муниципального района, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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 предоставления 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».

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Полтавского муниципального района. Жалобы на решения и действия (бездействие) главы администрации Полтавского муниципального района подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой администрации Полтавского муниципального района.

3. Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации Полтавского муниципального района может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Полтавского муниципального района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

4. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) администрации Полтавского муниципального района, должностных лиц, муниципальных служащих администрации Полтавского муниципального района может быть подана заявителями в порядке, установленном настоящим разделом, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации Полтавского муниципального района, должностного лица либо муниципального служащего администрации Полтавского муниципального района, решения и 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 действиях (бездействии) администрации Полтавского муниципального района, должностного лица либо муниципального служащего администрации Полтавского муниципального района;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации Полтавского муниципального района, должностного лица либо муниципального служащего администрации Полтавского муниципального района.

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

6. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

7. Жалоба, поступившая в администрацию Полтавского муниципального района подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

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

1) жалоба удовлетворяется, 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

9. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 8 главы 1 раздела 5 настоящего 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.

10. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 8 главы 1 раздела 5 настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в прокуратуру Полтавского района

12. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, заявитель вправе обжаловать вышестоящему должностному лицу или в судебном порядке.