**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ТРУБЧЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

г.Трубчевск

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги администрацией Трубчевского муниципального района «Исполнение обращений и запросов социально-правового характера, поступивших в отдел культуры, физической культуры и архивного дела»

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, в соответствии с Федеральным законом от 27.07. 2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Уставом Трубчевского муниципального района, Положением об администрации Трубчевского муниципального района, постановлением администрации Трубчевского муниципального района от 31.08.2018 № 651 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнение муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги администрацией Трубчевского муниципального района « Исполнение обращений и запросов социально-правового характера, поступивших в отдел культуры, физической культуры и архивного дела».

2.Признать утратившим силу постановление администрации Трубчевского муниципального района от 14.10.2015 № 862 «Исполнение обращений и запросов социально- правового характера, поступивших в муниципальный архив».

3. Настоящее постановление направить в отдел культуры администрации Трубчевского муниципального района, организационно- правовой отдел администрации Трубчевского муниципального района.

4. Настоящее постановление опубликовать в Информационном бюллетене администрации Трубчевского муниципального района и разместить на официальном сайте администрации Трубчевского муниципального района в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Трубчевского муниципального района Тубол С. Н..

**Глава администрации**

**Трубчевского муниципального района И.И. Обыдённов**

*Исп. гл. спец. отд.кул-ры,физ.кул-ры*

*и арх.дела.*

*В. М. Алёшина*

*Начальник орг.-прав. отд.*

*О.А.Москалева*

*Гл. спец.орг.-прав.отд.*

*О.Г.Андрейчикова*

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Трубчевского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 №\_\_\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

АДМИНИСТРАЦИИ ТРУБЧЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«Исполнение обращений и запросов социально-правового характера, поступивших в отдел культуры физической культуры и архивного дела»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1.Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент администрации Трубчевского муниципального района предоставления муниципальной услуги «Исполнение обращений и запросов социально-правового характера, поступивших в отдел культуры» (далее – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения эффективности и качества работы по организации исполнения запросов социально-правового характера определяет стандарт и последовательность действий (административных процедур) администрации Трубчевского муниципального района и уполномоченного органа в лице отдела культуры, физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района, а также порядок взаимодействия отдела культуры, физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района с другими муниципальными архивами, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2.Круг заявителей.**

Заявителями в соответствии с настоящим административным регламентом являются юридические и физические лица ( далее- заявители, пользователи) обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде.

от имени юридических и физических лиц заявление о предоставлении услуги могут подавать лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами, без доверенности;

от имени Российской федерации, субъектов Российской Федерации и муниципальных образований могут действовать органы государственной власти, органы местного самоуправления в рамках компетенции, установленными актами, определяющими статус этих органов.

**1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

**1.3.1.1.Порядок получение информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте, так же на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)**

Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в форме публичного устного или письменного информирования,

-по телефону, при устном обращении

-письменном обращении,

-по электронной почте

-посредством размещения информации в сети Интернет;

-на официальном сайте администрации Трубчевского муниципального района и уполномоченного органа (при его наличии).

Сведения о местонахождении органа, предоставляющего муниципальную услугу, контактных телефонах, интернет - адресах, адрес электронной почты:

**1.3.1.2.**Информация о порядке предоставления муниципальной службы содержит следующее сведения:

1.3.1.2.Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующее сведения:

1) наименование и почтовые адреса администрации Трубчевского муниципального района ответственного за предоставление муниципальной услуги;

2) справочные номера телефонов администрации Трубчевского муниципального района, ответственного за предоставление муниципальной услуги

3) адрес официального сайта администрации Трубчевского муниципального района в информационной- телекоммуникационной сети « Интернет»;

4) график работы администрации Трубчевского муниципального района и ее уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

5) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

8) текст административного регламента с приложениями;

9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

11) информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

1.3.1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование способа получения информации | Адрес |
| 1.1 | На официальном сайте администрации Трубчевского муниципального района | www.[trubech.ru](http://adm-ussuriisk.ru/)  [admtrub@yandex.ru](mailto:admtrub@yandex.ru) |
| 1.2 | При личном обращении в отдел культуры, физической культуры и архивного дела | ул. Брянская, д.59 г.Трубчевск, Брянская область , 242220 |
| 1.3 | С использованием средств телефонной связи:  -по номеру | (48352) 2-22-94 |
| 1.4 | При письменном обращении по электронной почте отдела культуры, физической культуры и архивного дела | trub-arhiv@mail.ru |
| 2 | На официальном сайте федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) | www.gosuslugi.ru |

1.3.1.4. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование способа получения информации | Адрес |
| 1.1 | В отделе культуры физической культуры и архивного дела | |
| 1.2 | при личном обращении | ул. Брянская, д.59 г.Трубчевск, Брянская область, 242220 |
| 1.3 | с использованием средств телефонной связи:  -по номеру | (48352) 2-22-94 |
| 1.4 | при письменном обращении по электронной почте отдела культуры, физической культуры и архивного дела | trub-arhiv@mail.ru |
| 1.5 | при письменном обращении по почте отдела культуры, физической культуры и архивного дела | ул. Брянская, д.59 г.Трубчевск, Брянская область, 242220 |

1.3.1.5.Информирование проводится в форме

- устного информирования

- письменного информирования

Информирование граждан и юридических лиц о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального информирования (информирование конкретного лица) и публичного информирования (информирование неопределенного круга лиц) в устной и письменной форме.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами отдела культуры, физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района, осуществляющими предоставление муниципальной услуги, лично, по телефону. При информировании по телефону предоставляется информация:

о необходимости предоставления документов, требуемых при предоставлении муниципальной услуги;

при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, с использованием официально-делового стиля речи;

время разговора (информирования) по телефону не должно превышать 10 минут, длительность устного информирования при личном обращении не должна превышать 20 минут;

должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов администрации Трубчевского муниципального района;

При обращении заявителя специалист дает ответ самостоятельно. В случае необходимости привлечения иных специалистов, должностных лиц органов администрации Трубчевского муниципального района для предоставления полного ответа специалист может предложить заявителю обратиться с поставленным вопросом в письменной форме.

Письменное информирование о порядке, процедуре, ходе исполнения муниципальной услуги при обращении в отдел культуры физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

Информирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

а)  правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

б) о сроках предоставления муниципальной услуги;

в) порядок предоставления муниципальной услуги и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

г)  основания для отказа в приеме документов;

д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

е) о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги;

ж) времени и месте приема и выдачи документов;

з)  стадии реализации муниципальной услуги.

1.3.2. **Порядок, форма место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.**

1.3.2.1.Справочная информация:

-место нахождения и графики работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги.

-размещена на информационных стендах, расположенных в помещении отдела культуры, физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района;

-проведения консультаций специалистами отдела культуры, физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района.

-на официальном сайте администрации Трубчевского муниципального района, на информационном стенде в помещении отдела культуры, физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района размещаются:

1.3.2.2.Информационный стенд содержит следующею информацию:

-текст настоящего административного регламента (полная версия на официальном сайте администрации Трубчевского муниципального района, выписка из административного регламента на информационном стенде в помещении отдела культуры физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района;

-блок-схема (Приложение 1 к административному регламенту), краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

-перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Лица, обратившиеся в отдел культуры, физической культуры и архивного дела администрации Трубчевского муниципального района, информируются:

-о перечне документов, необходимых для  предоставления муниципальной услуги, их комплектности (достаточности);

- о правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- об источниках получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (сведения об органах администрации Трубчевского муниципального района, органах государственной власти, иных организациях и предприятиях);

- о порядке, сроках оформления документов, возможности их получения;

- о правилах и основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги путем использования средств телефонной связи, личного посещения, а также заявителю предоставляется возможность на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги посредством электронной почты.

1.3.2.3.Информирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

- правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

-  основания для отказа в приеме документов;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги;

- времени и месте приема и выдачи документов;

-  стадии реализации муниципальной услуги.

Публичное информирование о порядке и процедуре предоставления услуги осуществляется посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения на официальном сайте администрации сведений о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Исполнение обращений и запросов социально-правового характера, поступивших в отдел культуры физической культуры и архивного дела».

2.2.**Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Трубчевского муниципального района в лице уполномоченного органа - отдела культуры, физической культуры и архивного дела.

Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в другие органы и организации. Организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

Взаимодействие с заявителем при предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, установленными ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения муниципальных услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный решением Трубчевского районного Совета народных депутатов.

**2.3.Описание результата предоставления муниципальной услуги**.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации о порядке исполнения обращений и запросов социально-правового характера, поступивших в отдел культуры, физической культуры и архивного дела, или отказ заявителю в предоставлении муниципальной услуги.

Отдел культуры, физической культуры и архивного дела оказывает муниципальную услугу по исполнению обращений и запросов социально-правового характера, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающих их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги**.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса. С разрешения руководителя отдела культуры физической культуры и архивного дела этот срок может быть при необходимости продлен с обязательным уведомлением об этом пользователя.

При исполнении повторного запроса социально-правового характера или составлении по просьбе пользователя архивной справки, аналогичной ранее выданной, отдел культуры физической и архивного дела проверяет соответствие сведений, включенных в эту справку, тем, которые имеются в архивных документах, и в случае обнаружения дополнительных сведений, включает их в повторно выдаваемую архивную справку.

2.5. **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**.

.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещается на официальном сайте администрации в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале.

2.6.**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, способы получения их заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.**

Для получения муниципальной услуги заявителем предоставляется заявление о предоставлении информации, форма  заявления о предоставлении информации приводится в Приложении 2 к административному регламенту.

В заявлении указываются сведения, необходимые для исполнения:

- наименование организации или должностного лица, которому они адресованы;

-фамилия, имя, отчество;

-почтовый адрес места жительства;

-дата отправления письма.

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

2.7**.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.**

2.7.1.Документы, сведения и информация необходимые для предоставления муниципальной услуги и которые находятся в распоряжении иных государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций отсутствуют.

2.7.2.Запрещается 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 государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона

представление документов и информации, отсутствие и ( или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов необходимых для предоставлении услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 статьи 7 Федерального закона.

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

1) отсутствие в письменном заявлении фамилии гражданина и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

2) отсутствие документов, подтверждающих полномочия представителя заявителя.

3) отсутствие документов, указанных в пункте 2.6 административного регламента;

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

2.9.1.Основания для приостановления муниципальной услуги:

- заявитель не предоставил или предоставил неполный пакет документов;

-наличие в документах, представленных заявителем, недостоверных сведений или несоответствие их требованиям законодательства.

-по запросам, поступившим в отдел культуры, физической культуры и архивного дела которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений, в течение 5 дней с момента регистрации гражданам направляется ответ с указанием предоставления необходимых данных.

2.9.2.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- в случае если письменный текст не поддается прочтению, ответ на поставленные вопросы не дается, о чем в установленные сроки сообщается заявителю, подавшему заявление, если его наименование (фамилия) и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае если в письменном заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, должностное лицо вправе оставить заявление без ответа на поставленные вопросы и сообщить заявителю, направившему заявление о недопустимости злоупотребления правом;

- в случае если в письменном заявлении содержится вопрос, на который многократно давался письменный ответ по существу в связи с ранее направленными заявлениями, при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное заявление и ранее направляемые заявления направлялись в уполномоченный орган. О принятом решении информируется заявитель;

- в случае если заявление содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию уполномоченного органа;

- в случае если запрашиваемая заявителем информация отсутствует в уполномоченном органе;

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

2.10.**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.**

Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.11. **Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги**.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно, без взимания государственной пошлины и иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

2.12 **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более15 минут.

2.13. **Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, представляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.**

Срок регистрации запроса заявителя составляет один рабочий день.

Запрос заявителя рассматривается и исполняется уполномоченным органом при наличии в запросе наименования юридического лица (для граждан - фамилии, имени и отчества), почтового и (или) электронного адреса пользователя, указания темы (вопроса), хронологии запрашиваемой информации.

Запрос, не относящийся к составу хранящихся в архиве архивных документов, в течение 5 дней с момента его регистрации направляется в другой архив или организацию, где хранятся необходимые архивные документы, с уведомлением об этом пользователя, или пользователю дается соответствующая рекомендация.

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

Ответ на запрос пользователя дается на государственном языке Российской Федерации.

Тематический запрос государственного органа или органа местного самоуправления, связанный с исполнением ими своих функций, отдел культуры физической культуры и архивного дела рассматривает в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с ними сроки.

При необходимости проведения объемной работы по поиску и копированию архивных документов архив письменно извещает пользователя о промежуточных результатах работы. Вид информационного документа, подготавливаемого по запросу отделом культуры, физической культуры и архивного дела пользователя, согласовывается с ним, если об этом не указано в запросе.

Срок регистрации запроса (заявление) заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут. Регистрация осуществляется в журнале регистрации заявок на предоставление муниципальной услуги.

2.14. **Требования к помещениям, в которых предоставляется  муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерациио социальной защите инвалидов**

2.14.1.Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

В случае если имеется возможность организации стоянки ( парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой ( парковкой) с заявителей плата не взымается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест ( но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с порунями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел- колясок.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка( вывеска) содержащая следующую информацию:

наименование органа;

место нахождения и юридический адрес;

режим работы;

номера телефонов для справок;

2.14.2. Помещение приема и выдачи документов должны предусматривать места ожидания, информирования и приема заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.

В местах ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающие столы, с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Информация о фамилии, имени, отчестве и должности администрации должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

2.14.3. Требования к обеспеченности доступности для инвалидов:

оказание помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение, в котором предоставляется услуга;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется государственная услуга;

Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется государственная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

допуск в помещения, в которых оказывается государственная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты, на которых предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по [форме](consultantplus://offline/ref=D36325749F9ED73407D370F5D7C41192EE402416A386EB2391354E63A696685022402D8B4702A6E1eFh6M) и в [порядке](consultantplus://offline/ref=D36325749F9ED73407D370F5D7C41192EE402416A386EB2391354E63A696685022402D8B4702A6E3eFhCM), которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставление, при необходимости, государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

оказание должностными лицами учреждения, которое предоставляет государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных услуг наравне с другими лицами.

2.15**. 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.**

Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

 информированность заявителей о муниципальной услуге, о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованиеминформационно- коммуникационных технологий;

комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;

вежливость специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

компетентность,   оперативность  и   профессиональная   грамотность персонала;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

Для доступности и качества муниципальной услуги предусмотрены следующие условия:

а) пешеходная доступность здания от остановок общественного транспорта до места предоставления муниципальной услуги (не более 5 минут);

б)  наличие отдельного входа в здание;

в)  на   прилегающей   территории   имеются   места   для   парковки автомобильного транспорта.

При предоставлении муниципальной услуги специалист, обеспечивающий ее предоставление, взаимодействует с заявителем:

при предоставлении услуги в электронном виде не более 1-го раза.

Продолжительность взаимодействия с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя в уполномоченный орган–отдел культуры, физической культуры и архивного дела, составляет не более 20 минут.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем:

лично;

по телефону;

посредством электронной почты;

через письменное обращение;

посредством сети «Интернет».

2.16*.*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.

Заявление может быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на адрес электронной почты администрации.

Заявление, поданное в форме электронного документа, должно соответствовать требованиям, предъявляемым к заявлениям в простой письменной форме.

Заявление, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном разделом 3 настоящего административного регламента.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги отражена в [блок-схеме](http://adm-ussuriisk.ru/cp/edit_article.php?id=3345&id_ancestor=2696#Par266), которая приводится в Приложении 1 к административному регламенту.

3.1.1. Муниципальная услуга при письменном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

а) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) рассмотрение заявления и подготовка информации заявителю или отказ в предоставлении муниципальной услуги;

в) оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий;

г) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

**3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги**.

3.2.1.Основанием для предоставления муниципальной услуги является поступление запроса в виде заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры - специалист, ответственный за прием документов.

При личном обращении специалист, ответственный за прием документов:

-устанавливает предмет обращения;

-устанавливает личность заявителя (представителя заявителя).

3.2.2.Специалист, ответственный за прием документов, регистрирует факт получения от заявителя запроса в журнале регистрации входящей документации, указывая фамилию, имя, отчество заявителя, дату предоставления запроса, контактные телефоны, адрес электронной почты (при наличии), дату обращения за результатом муниципальной услуги.

Информация о сроке завершения предоставления муниципальной услуги и возможности ее получения заявителем сообщается заявителю при подаче запроса, а в случае сокращения срока - по указанному в запросе телефону или адресу электронной почты.

3.2.3.Рассмотрение заявления и подготовка информации заявителю или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

На основании проведенной поисковой работы отделом культуры физической культуры и архивного дела осуществляется подготовка ответов заявителям. Ответ может быть подготовлен в виде:

- письменного уведомления о направлении запроса на исполнение в организацию;

-письменного уведомления о необходимости предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса;

-архивной справки, архивной выписки или архивной копии.

3.2.4. При отсутствии архивных документов, необходимых для исполнения запроса, составляется ответ об отсутствии запрашиваемых сведений. В ответе излагается причина, по которой не представляется возможным выдать истребуемый документ или справку.

3.2.5. Оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий.

На основании проведенной работы по выявлению запрашиваемых документов специалисты отдела культуры, физической культуры и архивного дела готовят архивные справки, архивные выписки или архивные копии.

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»).

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. Подчистки и помарки в архивных справках не допускаются.

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 гербовой печатью.

Архивная справка оформляется на бланке администрации и адресуется непосредственно заявителю.

Архивная справка подписывается руководителем ил уполномоченным им лицом, заверяется гербовой печатью, проставляется номер и дата составления.

3.2.6.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.

3.2.7.На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Все листы архивной копии скрепляются.

Архивная копия заверяется гербовой печатью и подписью руководителя или уполномоченного им лица.

Архивные справки, архивные выписки и архивные копии оформляются на государственном языке Российской Федерации.

**3.3.Выдача результата предоставления муниципальной услуги**.

3.3.1.Основанием для начала административной процедуры является передача специалистом отдела культуры, физической культуры и архивного дела, ответственным за рассмотрение заявления и подготовку информации заявителю или отказ в предоставлении муниципальной услуги результата муниципальной услуги, специалисту отдела культуры, физической культуры и архивного дела, ответственному за выдачу результатов предоставления муниципальной услуги при личном обращение заявителя для получения документов предоставляется документ, удостоверяющий личность.

Должностное лицо, ответственное за выполнение административного действия – специалист отдела культуры физической культуры и архивного дела, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

При обращении заявителя за получением результата предоставления муниципальной услуги специалист отдела культуры физической культуры и архивного дела, ответственный за выдачу результатов предоставления муниципальной услуги, производит следующие действия:

а) устанавливает личность заявителя или его представителя, полномочия представителя заявителя;

б) регистрирует обращение заявителя в журнале исходящей корреспонденции;

в) знакомит заявителя с перечнем выдаваемых документов (оглашает названия выдаваемых документов), заявитель расписывается в соответствующем журнале в получении результата муниципальной услуги и иных документов;

г) в случае, если в течение 3-х дней после срока, указанного при приеме заявления, заявитель не обращается за результатом муниципальной услуги, специалист муниципального архива направляет по указанному в заявлении адресу письменное уведомление о необходимости получить результат муниципальной услуги с указанием максимального срока возможности такого получения (не более 1 месяца);

д) в случае, если по истечении 1 месяца заявитель не обращается за результатом муниципальной услуги, специалист отдела культуры физической культуры и архивного дела отправляет результат муниципальной услуги по указанному адресу

Предоставление муниципальной услуги при устном (лично или по телефону) обращении заявителя.

3.3.2.Основанием для начала административной процедуры является непосредственное устное обращение заявителя (лично или по телефону) о предоставлении информации в уполномоченный орган.

3.3.3.Специалист отдела культуры, физической культуры и архивного дела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, и определяет, относится ли указанный запрос к запросу социально-правового характера.

3.3.4.Специалист отдела культуры, физической культуры и архивного дела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет заявителю, обратившемуся лично или по телефону, исчерпывающую информацию по вопросам организации исполнения запросов социально-правового характера.

3.3.5.Порядок предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При поступлении интернет-обращения (запроса) пользователя с указанием электронной почты или почтового адреса интернет-обращения (запроса) в день поступления распечатывается на бумажном носителе, адресату сообщается о принятии обращения к исполнению (при указанном адресе электронной почты) и в дальнейшем работники муниципального архива рассматривают запрос, предоставляют информацию заявителю.

3.3.6.Результат предоставления муниципальной услуги либо отказ в предоставлении муниципальной услуги направляется на адрес электронной почты либо иным способом, указанным в заявлении

3.3.7.Выдача результата муниципальной услуги направляется заявителю по почте в течение двух дней с момента подготовки ответа, если иной способ доставки не указан в заявлении.

**3.8.Исправление допущенных опечаток ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах**

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, его должностное лицо, работник исправляет допущенные опечатки и ошибки в выданном результате предоставления муниципальной услуги или решении об отказе в удовлетворении поданного заявления в течении трех рабочих дней со дня обращения гражданина.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента, а также принятием им решений.**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем муниципального архива, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.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.

Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся ежеквартально.

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в случае поступления жалоб на полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

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

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего административного регламента, виновные должностные лица администрации несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

За систематическое, грубое нарушение положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов должностные лица администрации привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.**

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Для осуществления со своей стороны контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в администрацию индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, требований настоящего административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов, в форме проведения общественного мониторинга.

Предложения и замечания предоставляются непосредственно в администрацию либо с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также на Интернет сайт администрации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

**5.1**.**Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отдела архива, и (или) его должностных лиц (специалистов), принятое и осуществляемое в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба).

**Предмет жалобы**

5.2.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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Брянской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Брянской области, 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 Брянской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или их работников 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 Брянской области, 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](consultantplus://offline/ref=E10B01BE6914EF7872CC1F1FE078F61A7A6A2826DDD22746215FDBA4F44ACD8261E251BF987381EBDE5D98E43054678DD0D1D11E18X4T6O) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**5.3.Органы власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

31.Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию.

32. Жалоба на решения и действия (бездействие), принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается в вышестоящий орган – Трубчевский районный Совет народных депутатов либо в суд.

**5.4.Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4.1.Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган- Трубчевский районный Совет народных депутатов (242220, Брянская область, г.Трубчевск, ул.Брянская, д.59, <http://trubrayon.ru>. Телефон приемной: 8 (48352) 2-25-03. E-mail:  [raisovet-trubchevsk@yandex.ru](mailto:raisovet-trubchevsk@yandex.ru)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| График работы: |  | понедельник - четверг: 8:30 - 17:45 |
|  | пятница: 8:30 - 16:30 |
|  | перерыв: 13:00 - 14:00 |
|  | суббота, воскресенье: выходной |

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, его руководителя и (или) работника может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работников установлен Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальным правовым актом администрации.

5.4.2.Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу,

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

**5.5.Сроки рассмотрения жалобы**

Жалоба, поступившая в администрацию, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, 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.

**5.6. Результат рассмотрения жалобы**

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 Брянской области, муниципальными правовыми актами. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем пункте, 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителя о результатах рассмотрения жалобы дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона « Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся с извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе о результатах рассмотрения жалобы даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подразделе 5.6 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

**5.8. Порядок обжалования решения по жалобе**

В случае, если заявитель считает, что решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, нарушены его права и свободы, он вправе обратиться с жалобой на решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, к вышестоящим должностным лицам, в вышестоящие органы или суд.

**5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

**5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель может получить:

на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» органа, предоставляющего муниципальную услугу;

на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги;

на Едином портале;

по справочным телефонам;

при личном приеме.

Приложение 1

к административному регламенту

администрации Трубчевского муниципального района

предоставления муниципальной услуги

«Исполнение обращений и запросов

социально-правового характера»,

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги ««Исполнение обращений и запросов социально-правового характера, поступивших в отдел культуры,физической культуры и архивного дела»

Прием и регистрация заявления на получение муниципальной услуги

Подготовка копий архивных документов, уведомление заявителя

Подготовка мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление недостающих сведений, устранение недостатков

Проверка документов на установление наличия права на получение муниципальной услуги

Направление (выдача) архивных справок и (или) копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей, сопроводительного письма

Приложение 2

к административному регламенту

администрации Трубчевского муниципального района

предоставления муниципальной услуги

«Исполнение обращений и запросов

социально-правового характера»,

**АНКЕТА-ЗАЯВЛЕНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ФИО** (*и все изменения их)*,  **дата рождения** лица, о котором запрашивается архивная справка, паспортные данные | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | |
| **Адрес** места жительства  **№ телефона** заявителя |  | |
| ***Для лиц, запрашивающих справку о других лицах***  ФИО лица, запрашивающего архивную справку и отношение к лицу, о котором запрашивается справка; паспортные данные запрашиваемого |  | |
| **Куда и для какой цели**  запрашивается архивная справка (*адрес, по которому выслать справку)* | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | |
| **О чем запрашивается** **архивная справка**:  точное название места работы, учебы, службы *(учреждение, учебное заведение, воинская часть)* | ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** | |
| Начало работы, учебы *(год, месяц,*  *число, № приказа)* | Конец работы учебы *(год, месяц, число, № приказа* | Должность звание |
|  |  |  |

Подпись заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_