

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов архивного отдела администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район»

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации информационного обеспечения граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений (далее - пользователи) на основе документов архивного отдела администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения ретроспективной документной информацией физических и юридических лиц и определяет сроки, последовательность действий (административных процедур) архивного отдела администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район» (далее – архивный отдел).

Организация информационного обеспечения пользователей включает в себя организацию исполнения поступающих в архивный отдел от российских и иностранных пользователей тематических запросов - о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту и социально-правовых запросов, связанных с социальной защитой российских граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций.

1. Общее описание муниципальной услуги.

1.1. К запросам социально-правового характера, исполняемым архивным отделом администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район», относятся запросы:

- о подтверждении трудового стажа и размеров заработной платы;
- об избрании на выборные должности;
- о присвоении почётных званий;
- о награждении государственными и другими наградами.

1.2. К тематическим запросам, исполняемым архивом, относятся следующие категории запросов:

- о предоставлении информации по определенной проблеме, теме, событию, факту;
- о предоставлении сведений, необходимых для изучения жизни и деятельности конкретных лиц;

– о предоставлении информации, необходимой для установления родства, родственных связей двух или более лиц, истории семьи, рода.

1.3. Цель оказания муниципальной услуги:

– выдача архивных справок, подтверждающих право граждан на пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными обязательствами Российской Федерации;

– предоставление архивом пользователю информационных услуг и информационных продуктов для удовлетворения его информационных потребностей.

1.4. Основные действия по оказанию муниципальной услуги:

– приём работниками архивного отдела запросов (заявлений) получателей муниципальной услуги;

– анализ тематики поступивших запросов;

– исполнение запросов по научно-справочному аппарату и архивным документам;

– оформление архивных справок, архивных выписок по социально-правовым запросам;

– оформление информационных документов (ответов) по результатам исполнения тематического запроса;

– подготовка и направление ответов заявителям.

Рассмотрение социально-правового запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах поиска запрашиваемой информации.

По социально-правовым запросам на основе выявленной информации дается ответ заявителю (получателю муниципальной услуги) в виде архивной справки (приложение 1), архивной выписки (при положительном результате поиска) или отрицательный ответ (при отсутствии в документах архива сведений, запрашиваемых получателем муниципальной услуги). В отрицательном ответе указываются причины отсутствия запрашиваемой информации и, при возможности, даются рекомендации по дальнейшему поиску документов.

Ответ на тематический запрос выдается в виде информационного письма, архивной справки, архивной выписки, архивной копии документа, копии документа, изготовленной техническими средствами, тематического перечня архивных документов (при положительном результате поиска) или отрицательного ответа (при отсутствии в документах архива сведений, запрашиваемых получателем муниципальной услуги).

Вид информационного документа (ответа), подготавливаемого архивом по тематическому запросу, согласовывается с получателем муниципальной услуги. При необходимости проведения объемной работы по поиску архивных документов архив письменно извещает получателя услуги о промежуточных результатах работы.

Архивный отдел может дать мотивированный отказ автору запроса в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их

получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

1.5. Отдел, оказывающий муниципальную услугу:

Архивный отдел администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

Исполнение запросов иностранных граждан (за исключением граждан СНГ) выполняется архивным отделом администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район» по запросу архивного отдела Тверской области.

1.6. Потенциальные получатели муниципальной услуги:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- органы государственной власти, местного самоуправления;
- организации и общественные объединения;
- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их пользователями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.7. Правовые основы оказания муниципальной услуги.

Конституция Российской Федерации 12.12.1993, (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ и от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 15.11.1997 № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» (в редакции Федерального закона от 25.10.2001 № 138-ФЗ, Федерального закона от 27.12.2009г. №365-ФЗ);

Федеральный закон от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Закон Тверской области от 23.12.2005 № 162-ЗО «Об архивном деле в Тверской области»;

Правила организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук, утвержденные приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19. (Зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 06.03.2007, номер № 9059);

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 25.07.2006 № 375/584/352 «Об утверждении Положения о порядке доступа к материалам, хранящимся в государственных архивах и архивах государственных органов Российской Федерации, прекращенных уголовных

и административных дел в отношении лиц, подвергшихся политическим репрессиям, а также фильтрационно-проверочных дел». (Зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15.09.2006, номер № 8296);

Административный регламент Федерального архивного агентства по предоставлению муниципальной услуги «Организация исполнения поступивших из-за рубежа запросов российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, связанных с реализацией их законных прав и свобод». (Утвержден приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 23.10.2007 № 1295, зарегистрирован Министерством юстиции РФ 07.12.2007 г., регистрационный № 10649);

Конвенция, отменяющая требования легализации иностранных официальных документов. (Гаага, 5 октября 1961 г.);

Положение об архивном отделе администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

1.8. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги.

1.8.1. Заявители, обращающиеся в адрес архивного отдела для получения муниципальной услуги, предъявляют:

- письменный запрос (заявление) (приложение 2);
- копию трудовой книжки (при наличии) для подтверждения трудового стажа;
- копию документа о награждении (при наличии) для подтверждения факта награждения;
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность (при личном обращении заявителя);
- доверенность, письменное разрешение гражданина (а после его смерти письменное разрешение его наследников), другие документы, подтверждающие полномочия заявителя (при исполнении запросов всех категорий, содержащих сведения о третьих лицах);
- граждане иностранных государств (за исключением граждан СНГ) – анкету по форме, утвержденной Федеральным архивным агентством и копию трудовой книжки.

1.8.2. Требования к документам, представляемым заявителями.

В запросе (заявлении) указывается следующая информация:

при подаче социально-правового запроса:

- наименование организации, которой адресован запрос;
- фамилия, имя, отчество заявителя (на момент подачи заявления и на период, о котором запрашиваются сведения, если ФИО изменялись);
- адрес проживания (для направления ответа);
- предмет запроса (о стаже работы, заработной плате и пр.);
- наименование и ведомственная подчинённость организации, в которой заявитель работал, был представлен к награждению, избран на выборные должности и т.д. (на период, о котором запрашиваются сведения);
- населённый пункт (город, поселок и т.д.) район (Калининский, Медновский, Тургиновский и т.д.) Тверской (Калининской) области на территории которого организация функционировала в период, о котором

запрашиваются сведения;

- временной период, за который запрашиваются сведения;
- дата, подпись.

При подаче тематического запроса:

- наименование организации, которой адресован запрос;
- фамилия, имя, отчество заявителя на момент подачи заявления или полное наименование юридического лица, направившего запрос;
- адрес проживания или юридический адрес организации (для направления ответа);
- предмет запроса (проблема, тема, событие, факт; фамилия, имя лица/лиц, сведения о котором/которых необходимо найти и др.);
- временной период, за который запрашиваются сведения;
- дата, подпись.

1.9. Основания для отказа в оказании муниципальной услуги:

- если запросы пользователей не содержат наименования юридического лица (для гражданина - Ф.И.О.), почтового адреса и/или электронного адреса пользователя;
- если в запросе пользователя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;
- если запрос пользователя не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Пользователю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у пользователя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию;
- если в нем содержится вопрос, на который пользователю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Заведующий архивным отделом или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший обращение;
- если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить пользователю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом.

Отказ в принятии документов должен быть мотивирован. При неправильном оформлении документов получателю должны в письменном виде даваться исчерпывающие разъяснения о порядке устранения недостатков.

При принятии документов получателю муниципальной услуги должен быть выдан документ, в котором указывается дата и время принятия документов.

2. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга по организации информационного обеспечения пользователей предоставляется архивным отделом в виде: информационных писем; информационных писем с приложением архивных справок, архивных выписок, архивных копий, тематических перечней, тематических подборок копий архивных документов, тематических обзоров архивных документов.

Место нахождения архивного отдела и его почтовый адрес: 170100, г.Тверь, ул. Набережная реки Лазури, д.3 .

Электронный адрес архивного отдела: arhiv@kalinin-adm.ru; сайт администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район»: www.kalinin-adm.ru.

Справочные телефоны: (4822) 34-27-43

Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема, утвержденным главой администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги производится:

- по телефону;
- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения пользователя;
- на официальном сайте администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район».

При консультировании пользователей по телефону и на личном приеме сотрудники архивного отдела дают исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения запросов, связанных с информационным обеспечением пользователей.

При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления муниципальной услуги ответ на обращение направляется почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

3. Сроки оказания муниципальной услуги.

Срок исполнения запроса в архивном отделе не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации запроса. В исключительных случаях срок может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

При поступлении в архивный отдел запросов пользователей, которые не могут быть исполнены без предоставления уточненных или дополнительных сведений, архивный отдел в 10-дневный срок запрашивает автора запроса об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

Срок исполнения запроса по научно-справочному аппарату (НСА) архива не должен превышать 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

По запросу, не относящемуся к составу документов, хранящихся в архиве, предоставляющем муниципальную услугу, в течение 5 дней со дня его регистрации заявитель информируется об отсутствии в архиве запрашиваемой информации и даются рекомендации по дальнейшему поиску документов.

Запросы граждан – инвалидов и участников Великой Отечественной войны и боевых действий исполняются в возможно сокращённые сроки.

4. Требования к организации учёта мнения потребителей муниципальной услуги.

4.1. Получатель муниципальной услуги имеет право дать свои предложения по улучшению качества обслуживания при предоставлении муниципальной услуги.

4.2. Не принимаются к рассмотрению предложения, содержащие ненормативную лексику, либо не относящиеся к вопросам, регулируемым регламентом муниципальной услуги.

4.3. Архивный отдел, оказывающий муниципальную услугу, должен предоставлять потребителям услуги, по их требованию, книгу отзывов и предложений. Отзывы и предложения потребителей рассматриваются один раз в неделю с принятием при необходимости мер и информированием потребителя, оставившего запись, о принятых мерах. Рассмотрение предложений и подготовка ответов

4.4. Архивный отдел организует приём, регистрацию, рассмотрение письменных заявлений, предложений, жалоб потребителей и подготовку в месячный срок ответов на них осуществляется в месячный срок.

4.5. Архивный отдел должен не реже одного раза в год организовывать проведение опросов потребителей о качестве и доступности муниципальной услуги (приложение 3). Анализ результатов опроса проводится не реже одного раза в год и оформляется в виде справки.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений осуществляемых в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента.

5.1. Пользователь может обратиться с письменной жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

5.2. Действия (бездействие) и решения сотрудников архивного отдела могут быть обжалованы:

- Заведующему архивным отделом администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район»;
- Заместителю главы администрации – управляющему делами администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район»;
- Главе администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район»;
- в судебном порядке.

5.3. Пользователь в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- изложение сути жалобы;
- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4. При рассмотрении жалобы должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием пользователя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов пользователя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом, рассматривающим жалобу.

5.6. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.7. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения пользователя, направившего жалобу.

5.8. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Архивный отдел при получении письменной жалобы, в которой содержатся оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить пользователю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается пользователю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в тот же адрес. О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.

Форма архивной справки

(название архивного учреждения)

Адресат

(почтовый адрес,

телефон, факс архива)

Архивная справка

№ _____
На № _____ от _____

Основание:

Заведующий архивным отделом

Расшифровка

Исполнитель

Подпись

Печать

Образец заявления на выдачу архивной справки
по запросу социально-правового характера

В _____
(адресат)

гр-на _____
(фамилия, имя, отчество)

проживающего _____

_____ (полный почтовый адрес, индекс)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить справку о стаже работы (зарплате) _____
(Ф.И.О.)

МЕСТО РАБОТЫ: _____

ДОЛЖНОСТЬ, ЦЕХ _____

ВРЕМЯ РАБОТЫ: _____

ВРЕМЯ ДЕКРЕТНЫХ ОТПУСКОВ _____

Место проживания: _____

Глава хозяйства: _____ (для справки о
стаже работы в сельскохозяйственной артели)

« _____ » _____ 20 ____ г.

_____ (подпись)

Образцы заявлений
на исполнение тематических запросов

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать копию постановления (решения) Главы администрации
(исполкома) Калининского района № _____ от « ____ » _____

199__ г. о _____

_____.

« ____ » _____ 20__ г. _____ (подпись)

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать копию постановления (решения) Главы администрации
(исполкома) Калининского района № _____ от « ____ » _____
199__ г. о предоставлении земельного участка в собственность.

« ____ » _____ 200__ г. _____ (подпись)

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать копию постановления (решения) Главы администрации
(исполкома) Калининского района № _____ от « ____ » _____
199__ г. о выделении земельного пая.

« ____ » _____ 20__ г. _____ (подпись)

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить копию постановления (решения) _____
с\округа
от _____ г. № _____ о выделении земли в собственность
(аренду) в деревне (селе) _____ на имя

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20__ г. _____ (подпись)

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить копию постановления (решения)
от _____ г. № _____ с\округа
(селе) _____ на имя _____ о
деревне _____
_____ (Ф.И.О.)
« ____ » _____ 20__ г. _____ (подпись)

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить копию постановления (решения)
с\округа
от _____ г. № _____ о правовой регистрации строений в
деревне (селе) _____ на имя _____
_____ (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20__ г. _____ (подпись)

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить выписку из похозяйственной книги деревни
(села) _____

с\округа _____ за

19 _____ г.г.

Глава дома _____
_____ (Ф.И.О.)

Интересует прописка (регистрация) _____

Интересует другое _____

« _____ » _____ 20 _____ г. _____ (подпись)

В _____
(адресат)

от _____
(ФИО, наименование юридического лица)

адрес _____

(полный почтовый адрес, индекс)

e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить выписку из похозяйственной книги деревни
(села) _____ с\округа за
_____ г.г.

На _____ момент смерти _____
_____ (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20 ____ г. _____ (подпись)

АНКЕТА

С целью проведения мониторинга качества услуг, предоставляемых населению архивным отделом администрации муниципального образования Тверской области «Калининский район», просим Вас ответить на следующие вопросы.

1. С какой целью Вы обращались в архив? _____

2. Удовлетворяет ли Вас график приёма посетителей архивным отделом?

3. Ознакомили Вас с правилами исполнения социально-правовых запросов?

4. Удовлетворяет Вас форма информирования о правилах исполнения социально-правовых запросов? _____
5. Удовлетворяет Вас форма информирования о документах, необходимых для исполнения запроса? _____
6. Удовлетворяет Вас форма оформления заявления-запроса? _____
7. Проводилось ли консультирование работниками архивного отдела?

8. Ваш запрос был выполнен в установленный срок (не более 30 дней)?

9. Если Ваш запрос не был выполнен в установленный срок, Вам объяснили причину отказа? _____
10. Если Вы получили отрицательный ответ на запрос:
 - архив дал рекомендации по дальнейшему поиску необходимой Вам информации? _____
 - архив переслал непрофильный запрос по месту хранения запрашиваемых документов? _____
11. Удовлетворяет Вас качество архивной справки, выданной в ответ на Ваш запрос:
 - качество бумаги _____
 - качество печати _____