

УТВЕРЖДЕН
Постановлением
Администрации Усть-Кутского
муниципального образования
от 30.07.2012 г. № 1074-н

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
ИСПОЛНЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ ЗАПРОСОВ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Исполнение социально-правовых запросов» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги по исполнению социально – правовых запросов.

2. Предметом регулирования настоящего Административного регламента предоставления муниципальной услуги является исполнение социально-правовых запросов

3. Регламент регулирует общественные отношения по предоставлению муниципальной услуги по исполнению социально-правовых запросов, устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, административные процедуры, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением настоящего Регламента, порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

4. Получателем муниципальной услуги являются государственные и негосударственные организации, юридические и физические лица, зарегистрированные в установленном порядке, либо их представители, действующие от имени лиц, в силу закона или по доверенности, обратившиеся за получением социально-правовых запросов (далее - Заявитель).

5. Основанием предоставления муниципальной услуги является поданное Заявителем заявление о предоставлении муниципальной услуги с комплектом прилагаемых к нему необходимых документов (далее - заявление).

6. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

6.1. Способы получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- по письменным обращениям;
- по телефону;
- при личном обращении (устные обращения);
- на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги.

6.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги включает:

- размещение информации на официальном сайте Администрации Усть-Кутского муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет);

График работы: понедельник – пятница с 9-00 до 18-00 часов, предпраздничные дни с 9-00 до 16-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов, выходные - суббота, воскресенье.

Информация о месте нахождения и графике работы архивного отдела.

Адрес: 666793, Иркутская область, г. Усть-Кут, ул. Володарского, 69, 2-й этаж,
кабинет 201.

Контактные телефоны: (39565) 5-89-34, факс: (39565) 5-89-34.

Адрес электронной почты: arhiv-ukmo@rambler.ru

Адрес официального сайта: <http://www.admin-ukmo.ru>.

График работы: понедельник с 9-00 до 18-00,

вторник - пятница с 9-00 до 17-00 часов,

предпраздничные дни с 9-00 до 16-00,

перерыв на обед с 13-00 до 14-00 часов, выходные - суббота, воскресенье.

Приёмный день – вторник с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

7. Наименование муниципальной услуги: "Исполнение социально-правовых запросов".

8. Муниципальная услуга предоставляется архивным отделом Администрации Усть-Кутского муниципального образования.

Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими архивного отдела - лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по оказанию муниципальной услуги.

9. В предоставлении муниципальной услуги участвуют также:

Предприятия и организации города Усть-Кута и Усть-Кутского района.

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

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение Заявителем исполненного социально-правового запроса или отказ в получении исполненного социально-правового запроса.

11. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом составляет 30 календарных дней.

12. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих оказание муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993, источник публикации «Российская газета» № 237, 25.12.1993 г.;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» источник публикации «Российская газета», № 168, 30.07.2010;

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» источник публикации «Российская газета» № 237 25.10.2004;

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» источник публикации «Российская газета» № 95, 05.05.2006

Закон Иркутской области от 04.04.2008 № 4-оз «Об архивном деле в Иркутской области» источник публикации газета «Областная» № 39 (314), 16.04.2008;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении Правил 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» источник публикации «Бюллетень нормативно-правовых актов федеральных органов исполнительной власти» № 20, 14.05.2007;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 10.09.2007 № 1273 «Об утверждении форм и иных документов по организации хранения, комплектования, учёта и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» «Бюллетень нормативно-правовых актов федеральных органов исполнительной власти» № 45, 05.11.2007;

Постановление Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст «О принятии и введении в действие государственного стандарта вместе с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» от 01.07.2003.

Устав Усть-Кутского муниципального образования зарегистрированный Главным Управлением министерства юстиции РФ по Сибирскому федеральному округу 14.11.2005 г. № RU 3852300020050001

Положение об архивном отделе администрации Усть-Кутского муниципального образования.

13. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) Основанием для предоставления муниципальной услуги является запрос (заявление) в адрес архивного отдела. Формы запросов (заявлений) представлены в Приложениях 1;2;3 к настоящему Регламенту

2) В запросе (заявлении) указываются:

- наименование юридического лица на бланке организации;
- для граждан фамилия, имя, отчество;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации запроса (заявления), контактный телефон (при наличии);
- интересующие заявителя тема, вопрос, событие, факт, сведения и хронологические рамки запрашиваемой информации;
- в зависимости от содержания запроса (заявления) предоставляются сведения, необходимые для его исполнения;

- для получения копии документа – название документа, его номер и дата, название органа или организации, создавшей документ;
- иные сведения, позволяющие осуществить поиск документов, необходимых для исполнения запроса (заявления);
- личная подпись гражданина или подпись должностного лица;
- дата отправления.

3) К запросу (заявлению) прилагаются следующие документы:

- для физических лиц: документ, удостоверяющий личность, трудовая книжка, в случае обращения через доверенное лицо – дополнительные документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия лица, представляющего интересы заявителя (паспорт, доверенность);
- для юридических лиц: документы, удостоверяющие личность и подтверждающие полномочия лица, представляющего интересы заявителя.

В случае необходимости к запросу (заявлению) прилагаются иные документы либо их копии, относящиеся к их запросу (заявлению).

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

14. Заявителями самостоятельно представляются следующие документы:

1) документы, указанные в подпунктах 1, 2,3,4 пункта 13 настоящего Регламента;

15. В случае, если не были представлены заявителем самостоятельно, служащими архивного отдела запрашиваются в государственных органах и подведомственных государственным органам организациях, в распоряжении которых они находятся, следующие документы:

1) документы, указанные в подпункте 2 пункта 13 настоящего Регламента;

Служащие архивного отдела не вправе требовать от заявителя представления иных документов.

16. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

В приеме заявления может быть отказано в следующих случаях:

- В (запросе) заявлении не указаны: фамилия Заявителя, направившего обращение (заявление, запрос), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- Запрос (заявление) подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;

- Запрос (заявление) не соответствует требованиям, указанным в пункте 3 настоящего Регламента.

17. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) Запрос (заявление) не подлежит рассмотрению в следующих случаях: отсутствия в запросе (заявлении) необходимых сведений для его исполнения, запросы (заявления) пользователей не содержат наименования юридического лица (для граждан – фамилии, имени, отчества), почтового адреса и электронного адреса заявителя;

2) в запросе (заявлении) заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

3) запрос (заявление) заявителя не поддается прочтению;

4) ответ по существу поставленного в запросе (заявлении) вопроса не может быть дан без разглашения сведений составляющих конфиденциальные персональные данные. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтверждённых прав на получение сведений, содержащих персональные данные;

5) в запросе (заявлении) заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными запросами (заявлениями), и при этом в запросе (заявлении) не приводятся новые доводы или обстоятельства при условии, что указанный запрос (заявление) и ранее направляемые запросы (заявления) направлялись в архивный отдел;

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

7) отсутствие у пользователя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

18. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (заявления, запроса) о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 30 минут.

20. Поступившие в архивный отдел письменные запросы (заявления) о предоставлении муниципальной услуги регистрируются служащим архивного отдела в Журнале регистрации запросов (заявлений) в день его поступления.

Срок регистрации письменного запроса (заявления) не должен превышать 15 минут

21. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга должно соответствовать установленным противопожарным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам;

- Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время органа предоставляющего муниципальную услугу;

- Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, включает место для ожидания, место для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также место для приема заявителей;

- прием заявителей осуществляется в кабинете архивного отдела Администрации Усть-Кутского муниципального образования, расположенном в

здании Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городское поселение) по адресу: г. Усть-Кут, ул. Володарского, д. 69;

- Рабочее место должностного лица участвующего в предоставлении муниципальной услуги должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с доступом к печатающему устройству, канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами и т.п.

22. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

а) наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

б) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

а) профессиональная подготовка служащих, предоставляющих муниципальную услугу;

б) высокая культура обслуживания Заявителей;

в) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

г) отсутствие обоснованных письменных жалоб на некачественное предоставление услуги;

д) короткое время ожидания предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

23. Основанием для начала исполнения предусмотренных настоящим Регламентом действий является поступление в архивный отдел запроса (заявления) с приложением необходимых документов.

24. Исполнение муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

1) прием запроса (заявления);

2) регистрация запроса (заявления) и прилагаемых к нему документов;

3) проверка правильности заполнения запроса (заявления) и наличия прилагаемых к нему документов;

3) передача запроса (заявления) на исполнение;

4) анализ тематики запроса, принятие решения о возможности исполнения запроса (заявления).

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении 5 к настоящему Регламенту.

25. Описание административной процедуры "Прием и регистрация запроса (заявления) и прилагаемых к нему документов" и срок ее исполнения:

Основанием для исполнения административной процедуры является наличие запроса (заявления) и прилагаемых к нему документов в соответствии с пунктом 13 настоящего Регламента.

Запрос (заявление) и прилагаемые к нему документы подлежат обязательной регистрации служащим архивного отдела, в журнале регистрации.

Результатом административного действия является регистрация запроса (заявления) и прилагаемых к нему документов.

Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия: в день поступления запроса (заявления).

26. Описание административной процедуры "Проверка правильности заполнения запроса (заявления) и наличия прилагаемых к нему документов" и срок ее исполнения:

Основанием для исполнения административной процедуры является поступление в архивный отдел зарегистрированного запроса (заявления) с приложенными к нему документами.

Служащий архивного отдела, предоставляющий муниципальную услугу:

1) проводит проверку правильности заполнения запроса (заявления) и наличия прилагаемых к нему документов;

2) вручает (направляет) заявителю уведомление о приеме запроса (заявления) к рассмотрению;

3) в случае если запрос (заявление) оформлено не в соответствии с требованиями настоящего Регламента, а в составе прилагаемых к нему документов отсутствуют необходимые документы, заявителю вручается (направляется) уведомление о необходимости устранения нарушений в оформлении запроса (заявления) и (или) представления отсутствующих документов с указанием срока устранения нарушений - 5 рабочих дней.

Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия:

1) по проверке правильности заполнения запроса (заявления) и наличия прилагаемых к нему документов - день поступления запроса (заявления) и прилагаемых к нему документов;

В случае если документы, указанные в абзацах третьем - четвертом пункта 13 настоящего Регламента, не представлены заявителем самостоятельно, служащий архивного отдела, в установленном законом порядке запрашивает указанные документы в государственных органах и подведомственных государственным органам организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы.

Результатом административного действия прием запроса (заявления) к рассмотрению по форме согласно Приложений 1,2,3.

27. Описание административной процедуры "Рассмотрение запроса (заявления)" и срок ее исполнения:

Основанием для начала исполнения административной процедуры является прием запроса (заявления) в архивный отдел к рассмотрению либо повторное поступление в архивный отдел запроса (заявления) с устраненными нарушениями в заполнении и (или) представлении недостающих документов, указанных в пункте 13 настоящего Регламента.

Служащий архивного отдела осуществляет:

1) проверку полноты и достоверности сведений о заявителе, содержащихся в представленном запросе (заявлении) и документах;

Результатом административного действия является:

1) принятие решения об исполнении социально-правовых запросов на территории Усть-Кутского муниципального образования;

2) отказ в исполнении социально-правовых запросов на территории Усть-Кутского муниципального образования.

Решение об отказе в исполнении социально-правовых запросов на территории Усть-Кутского муниципального образования принимается по основаниям, предусмотренным пунктом 17 настоящего Регламента. В этом случае служащий архивного отдела в срок не позднее дня, следующего за днем принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги вручает (направляет) Заявителю соответствующее уведомление об отказе.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ НАСТОЯЩЕГО РЕГЛАМЕНТА

28. Контроль за предоставлением работниками Архивного отдела муниципальной услуги по выдаче архивных документов, подтверждающих право владения землёй осуществляется Администрацией Усть-Кутского муниципального образования

29. Мероприятия по контролю за предоставлением услуги проводятся в форме проверок. Проверки проводятся на основании распоряжения Администрации Усть-Кутского муниципального образования.

30. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

31. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий Администрации Усть-Кутского муниципального образования на текущий год.

32. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Администрацию Усть-Кутского муниципального образования обращений физических или юридических лиц с заявлениями (жалобами) на нарушение их прав и законных интересов, а также при проверке исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

33. При проведении мероприятий по контролю у архивного отдела могут быть затребованы документы, регламентирующие его деятельность.

34. Результаты проверки доводятся до работников архивного отдела в письменной форме.

35. Работники архивного отдела, по вине которых допущены нарушения положений настоящего регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ, ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

32. Решения, действия (бездействие) органов и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

33. В досудебном порядке получатели муниципальной услуги вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц мэру Усть-

Кутского муниципального образования, управляющему делами Администрации Усть-Кутского муниципального образования.

34. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме.

В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема.

В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица;
- полное наименование юридического лица;
- место его нахождения;
- предмет жалобы: наименование органа, Ф.И.О. должностного лица, решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- дата и личная подпись заявителя.

Письменная жалоба оформляется по форме, согласно Приложения 4 к настоящему Регламенту.

В случае необходимости, для подтверждения своих доводов заявитель либо представитель юридического лица по доверенности, зарегистрированные в установленном законодательством Российской Федерации порядке, прилагают к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Обращения, направляемые в адрес мэра Усть-Кутского муниципального образования, управляющего делами Администрации Усть-Кутского муниципального образования, принимаются в приемной Администрации Усть-Кутского муниципального образования, в рабочие дни с 9-00 до 13-00, с 14-00 до 17-00. Выходные дни - суббота, воскресенье.

Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

35. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по предоставлению информации об объекте и применении административных мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения, и повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

36. Основания для отказа рассмотрения жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

1) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица;

2) если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению;

3) если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.

37. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

38. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

к административному регламенту
по представлению муниципальной услуги
«Исполнение социально-правовых запросов»

В архивный отдел
Администрации Усть-Кутского
муниципального образования
от _____

проживающего (ей)

(домашний адрес)

(контактный телефон)

З А Я В Л Е Н И Е

(место работы (указать название организации) занимаемая должность, с какое по какое время работал (а)

(подтвердить стаж, выписку по заработной плате (за какой период)

(для подтверждения командировок- куда командирован (а) ,когда командирован (а), срок

командировки)

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение №2

к административному регламенту
по представлению муниципальной услуги
«Исполнение социально-правовых запросов»

В архивный отдел
Администрации Усть-Кутского
муниципального образования
от _____

проживающего (ей)

(домашний адрес)

(контактный телефон)

ЗАПРОС

Прошу выдать _____
(архивную справку, архивную выписку, архивную копию)

- о наличии сведений о работе с _____ по _____ годы в ликвидированной
организации _____

(название организации)

в должности _____

Приказ о приеме на работу от _____ года № _____

Приказ об увольнении от _____ года № _____

В период работы в данной организации была фамилия _____

с _____ года по _____ находилась в отпуске по уходу за
ребёнком _____

- о заработной плате за годы _____

- о наличии сведений или архивную копию документа _____

(указываются реквизиты документа: дата, номер, наименование)

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение №3
к административному регламенту
по представлению муниципальной услуги
« Исполнение социально-правовых запросов»

В архивный отдел
Администрации Усть-Кутского
муниципального образования
от _____

проживающего (ей)

(домашний адрес)

(контактный телефон)

ЗАПРОС

Прошу выдать _____
(архивную справку, архивную выписку, архивную копию)
- о наличии сведений или архивную копию документа _____

(указываются реквизиты документа: дата, номер, наименование)

(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 4
к административному регламенту
по представлению муниципальной услуги
« Исполнение социально-правовых запросов»

В архивный отдел
Администрации Усть-Кутского
муниципального образования
от _____

проживающего (ей)

(домашний адрес)

(контактный телефон)

ЖАЛОБА
на исполнение муниципальной услуги

Я, _____
(Ф.И.О. заявителя)

« _____ » _____ 20 _____ года обратился в архивный отдел Администрации
Усть-Кутского муниципального образования с запросом о предоставлении
информации _____

В ходе исполнения запроса _____

(указывается суть обжалуемых действий (бездействия) сотрудников архивного
отдела с изложением конкретных правонарушений). В подтверждении своих
доводов прилагаю копии следующих документов:

1. _____
2. _____
3. _____

(дата)

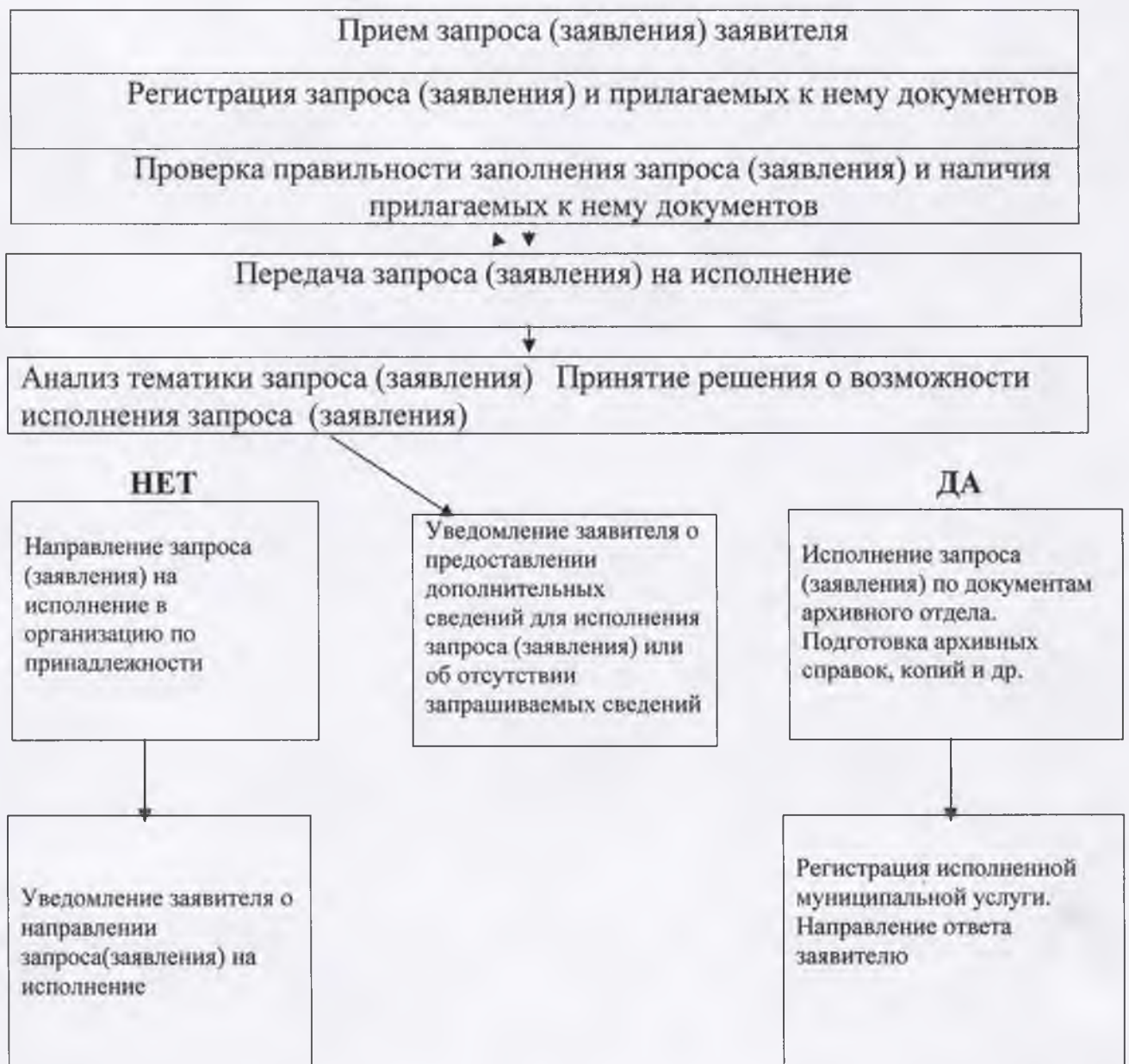
(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 5

к административному регламенту
по представлению муниципальной услуги
«Исполнение социально-правовых запросов»

Организация предоставления муниципальной услуги «Исполнение социально-правовых запросов»



- предоставление консультаций служащими архивного отдела Администрации Усть-Кутского муниципального образования по телефону или при личном обращении заявителей;

- размещение соответствующей информации на информационном стенде в месте предоставления муниципальной услуги.

6.3. При информировании о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляемой служащими архивного отдела при личном обращении, заявители в обязательном порядке информируются:

- о приостановлении (возобновлении) действия муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

6.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, служащие архивного отдела подробно, в вежливой (корректной) форме информируют Заявителей. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании архивного отдела, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора служащий архивного отдела должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования служащий архивного отдела должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать).

При невозможности служащего архивного отдела, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

6.5. Письменное информирование о предоставлении муниципальной услуги при письменном обращении Заявителя, осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением либо способом, указанным в самом обращении (электронной почтой, факсом и т.д.).

Письменный ответ на обращение подписывается уполномоченным лицом и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя.

При письменном обращении ответ направляется Заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в архивном отделе Администрации Усть-Кутского муниципального образования.

6.6. Для уточнения или проверки информации в других государственных органах или организациях срок рассмотрения обращения продляется не более чем на 30 дней, Заявителю при этом направляется предварительный ответ с описанием действий, совершаемых по его обращению.

6.7. Информация о месте нахождения и графике работы Администрации Усть-Кутского муниципального образования:

Адрес: 666793, Иркутская область, г. Усть-Кут, ул. Халтурина, 52.

Тел/факс: (39565) 5-74-97.

Адрес электронной почты: Ukmo@irmail.ru

Адрес официального сайта: <http://www.admin-ukmo.ru>.