#### 

### АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХНЕУФАЛЕЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 10 | » | 08 | 2020 г. | № | 493 |
| г. Верхний Уфалей | | | | | | |

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» администрация Верхнеуфалейского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов».
2. Опубликовать настоящее постановление в порядке, установленном для официального опубликования муниципальных правовых актов, и разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Верхнеуфалейского городского округа в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Верхнеуфалейского городского округа Нечаева А.Н.

Глава Верхнеуфалейского городского округа В.Н. Ускова

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Верхнеуфалейского городского округа от 10.08.2020 г. № 493

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов»

# Раздел I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления архивным отделом администрации Верхнеуфалейского городского округа муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставляемой гражданам и юридическим лицам услуги по информационному обеспечению, в том числе:

1) повышения оперативности и создания комфортных отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги;

2) определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению данной услуги;

3) снижения количества взаимодействий заявителей с должностными лицами;

4) сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур в процессе предоставления муниципальной услуги;

5) предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

1.2. Основания для разработки и утверждения административного регламента:

– Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

– Закон Челябинской области от 22.09.2005 г. № 405-ЗО «Об архивном деле в Челябинской области»;

– Закон Челябинской области от 27.10.2005 г. № 416-ЗО «О наделении органов местного самоуправления государственными полномочиями по комплектованию, учету, использованию и хранению архивных документов, отнесенных к государственной собственности Челябинской области»;

– Постановление Правительства Челябинской области от 20.03.2013 г. № 120-П «Об Административном регламенте предоставления государственной услуги «Организация информационного обеспечения граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации, находящихся на территории Челябинской области, и других архивных документов»;

– [приказ](garantF1://71702534.0) Федерального архивного агентства от 01.09.2017 г. № 143 «Об утверждении Порядка использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах Российской Федерации»;

– постановление администрации Верхнеуфалейского городского округа от 14.01.2016 г. № 10 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

1.3. Информация об административном регламенте и предоставляемой муниципальной услуге, размещается:

– на официальном сайте администрации Верхнеуфалейского городского округа http://ufaleyadmin.ru;

– на Портале государственных услуг Российской Федерации http://www.gosuslugi.ru.

1.4. Услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства; организаций и общественных объединений; юридических и физических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – заявитель).

# Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – администрация Верхнеуфалейского городского округа (далее – администрация).

Уполномоченным подразделением администрации на предоставление муниципальной услуги является архивный отдел администрации Верхнеуфалейского городского округа (далее – отдел).

Муниципальная услуга оказывается как через Отдел, так и через муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» Верхнеуфалейского городского округа (далее – МФЦ).

В предоставлении муниципальной услуги участвуют:

– МФЦ – в случае обращения заявителя через МФЦ осуществляет прием, регистрацию, первичную проверку представленных заявителем документов в соответствии с настоящим регламентом, обеспечивает взаимодействие заявителя с отделом, а также со всеми органами власти и организациями по вопросам предоставления муниципальной услуги в соответствии с законом или заключенным договором о порядке и условиях взаимодействия с областным государственным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» (далее - Многофункциональный центр Челябинской области), контролирует процедуру и сроки предоставления муниципальной услуги, контролирует и обеспечивает выдачу заявителям документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

– отдел – осуществляет прием, регистрацию, первичную проверку представленных заявителем документов в соответствии с настоящим регламентом/осуществляет проверку представленных МФЦ документов (при обращении заявителя через МФЦ), подготавливает проект итогового документа для его согласования, утверждения и подписания начальником отдела, либо готовит письменный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим регламентом.

2.3. В целях получения информации для проверки сведений, представляемых заявителями, а также представления иных необходимых сведений при предоставлении муниципальной услуги МФЦ/отдел осуществляют взаимодействие с органами власти, а также с организациями различных форм собственности при наличии заключенных соглашений о взаимодействии.

2.4. Правом на получение муниципальной услуги обладают граждане и юридические лица в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. К получателям муниципальной услуги относятся:

– граждане Российской Федерации;

– юридические лица Российской Федерации;

– индивидуальные предприниматели;

– иностранные граждане;

– иностранные юридические лица;

– лица без гражданства, в письменной форме обратившиеся на имя главы Верхнеуфалейского городского округа с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по выдаче документов, хранящихся в архивном отделе администрации.

2.5. От имени физических лиц заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут подавать:

1) лично заявители;

2) представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности, иных законных основаниях.

2.6. От имени юридических лиц заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут подавать лица:

1) действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности;

2) представители в силу полномочий, основанных на доверенности, иных законных основаниях.

2.7. Заявитель может выбрать один из двух вариантов обращения для предоставления муниципальной услуги:

– в МФЦ:

1) личное обращение;

2) почтовое отправление;

– в отдел:

1) личное обращение;

2) почтовое отправление;

3) путем направления заявления на электронную почту Отдела с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

4) в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал) http://www.gosuslugi.ru (в случае предоставления услуги в электронном виде).

2.7.1. При непосредственном (личном) обращении Заявителя в МФЦ/отдел:

1) заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги (Приложения 1, 2) и пакет документов, указанный в пункте 2.8 настоящего регламента, а также предъявляет документ, удостоверяющий личность.

При предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, специалист МФЦ/отдела проверяет срок действия документа, наличие записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи должностного лица, оттиска печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, сведениям, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя;

2) заявитель вправе отозвать заявление на любой стадии процесса предоставления услуги до момента подписания итогового документа. Отзыв заявления осуществляется путем подачи в МФЦ/отдел заявления о прекращении делопроизводства по заявлению в простой письменной форме с возвратом заявителю документов (копий документов), представленных этим заявителем. Документы возвращаются не позднее 1 рабочего дня с момента регистрации заявления в отделе;

3) в случае отзыва заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ (если заявитель обратился за предоставлением муниципальной услуги в МФЦ), специалист МФЦ осуществляет возврат пакета документов заявителю.

В случае, если пакет документов был передан МФЦ на исполнение в отдел, специалист МФЦ принимает и передает заявление о прекращении делопроизводства и возврата ранее представленного пакета документов в отдел.

Отдел возвращает пакет документов специалисту в МФЦ по сопроводительному реестру.

4. В случае отзыва заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги в отдел (если заявитель обратился за предоставлением муниципальной услуги в отдел), отдел возвращает пакет заявителя заказным письмом с уведомлением в адрес, указанный в заявлении, либо передает лично заявителю под подпись.

2.7.2. Описание почтового отправления в МФЦ/отдел.

В случае направления заявления на предоставление муниципальной услуги, а также документов, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего регламента, по почте заказным письмом верность данных документов должна быть засвидетельствована в установленном законом порядке, подлинники документов не направляются.

При поступлении документов через организации почтовой связи заявитель уведомляется в письменной форме о приеме и регистрации документов в течение трех рабочих дней со дня их поступления в МФЦ/отдел, если заявителем представлены все документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

2.7.3. Требования и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

1. Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

2. Требования к электронным документам и электронным копиям документов, предоставляемым через Портал:

1) размер одного файла, предоставляемого через Портал, содержащего электронный документ или электронную копию документа, не должен превышать 10 Мб;

2) через Портал допускается предоставлять файлы следующих форматов: docx, doc, rtf, txt, pdf, xls, xlsx, xml, rar, zip, ppt, bmp, jpg, jpeg, gif, tif, tiff, odf. Предоставление файлов, имеющих форматы отличных от указанных, не допускается;

3) документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество – не менее 200 точек на дюйм, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка (если приемлемо), а также реквизитов документа;

4) каждый отдельный документ должен быть отсканирован и загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через Портал, а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе;

5) файлы, предоставляемые через Портал, не должны содержать вирусов и вредоносных программ;

6) электронные документы должны быть подписаны электронной подписью в соответствии со следующими постановлениями Правительства Российской Федерации:

– «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (от 25.06.2012 г. № 634);

– «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» (от 25.01.2013 г. № 33);

– «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (от 25.08.2012 г. № 852).

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление о получении муниципальной услуги, в котором должны быть указаны:

– для юридического лица – наименование юридического лица;

– для физического лица – фамилия, имя, отчество, при наличии последнего;

– почтовый адрес и контактный телефон;

– электронный адрес (при направлении заявления в электронной форме);

– сведения, интересующие пользователя и хронологические рамки запрашиваемой информации;

– личная подпись заявителя (представителя);

– дата.

Заявление заявителя приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в отделе в целях и объеме, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) документ удостоверяющий личность заявителя (оригинал);

3) свидетельство о смерти и его копия, в случае смерти человека, о котором предоставляется информация;

4) копия завещания, в случае оформления наследства;

5) к запросу могут быть приложены копии документов, связанных с темой запроса:

трудовая книжка для подтверждения трудового стажа или размера заработной платы;

– пенсионное удостоверение для замены удостоверения «Ветеран труда»;

– государственный акт на землю или свидетельство на право бессрочного пользования землей для оформления земельного участка в собственность.

В случае если запрашиваемая информация содержит государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, доступ к информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При оказании муниципальной услуги отдел не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с оказанием муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской области и муниципальными правовыми актами Верхнеуфалейского городского округа находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную 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 от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

– информационное письмо;

– архивная справка;

– архивная выписка;

– архивная копия;

– тематический перечень архивных документов;

– тематическая подборка копий архивных документов;

– тематический обзор архивных документов;

– мотивированный ответ об отсутствии запрашиваемых сведений;

– рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;

– уведомление о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации;

– мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.10. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

– Конституция Российской Федерации;

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

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

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

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

– Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

– Закон Челябинской области от 22.09.2005 г. № 405-ЗО «Об архивном деле в Челябинской области»;

– приказ Министерства культуры Российской Федерации от 31.03.2015 г. № 526 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях»;

– Устав Верхнеуфалейского городского округа;

– решение Собрания депутатов Верхнеуфалейского городского округа от 28.11.2017 г. № 348 «Об утверждении Положения об общих принципах организации архивного дела на территории Верхнеуфалейского городского округа»;

– распоряжение администрации Верхнеуфалейского городского округа от 27.01.2017 г. № 67-р «Об утверждении Положения об архивном отделе администрации Верхнеуфалейского городского округа и должностных инструкций начальника, документоведа и делопроизводителя архивного отдела администрации округа».

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

1) специалисту МФЦ/отдела, ответственному за прием документов, не представлены оригиналы документов, удостоверяющих личность или документов, подтверждающих право лица на осуществление подачи заявления, в случае, если обратилось доверенное лицо, либо представитель заявителя;

2) заявление подано лицом, не уполномоченным на осуществление таких действий;

3) в заявлении не указаны обязательные реквизиты и сведения, предусмотренные настоящим регламентом, либо указаны неразборчиво, либо указаны не полностью;

4) представленные документы содержат подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления, серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

5) тексты заявления и представленных документов написаны неразборчиво, не полностью или исполнены карандашом;

6) фамилия и (или) имя, и (или) отчество, и (или) дата рождения, и (или) паспортные данные, и (или) адрес места регистрации гражданина не указаны, либо указаны не полностью;

7) представленные документы содержат подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления, имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

8) копии документов, направленные почтовым отправлением, не удостоверены нотариально;

9) документы, направленные в форме электронных документов, не соответствуют требованиям, установленным действующим законодательством и настоящим регламентом;

10) по результатам проверки электронной подписи заявителя выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности;

11) если заявление подано в другой орган, не уполномоченный рассматривать такие заявления;

12) представление заявления и документов, которые не соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации и требованиям настоящего административного регламента.

2.12. В случае, если в ходе проверки документов выявлены основания, указанные в пункте 2.11 раздела II настоящего регламента:

– сотрудник МФЦ/отдела, ответственный за прием документов уведомляет заявителя о возможном отказе в предоставлении муниципальной услуги;

– специалист отдела подготавливает письменный мотивированный отказ в приеме заявления.

В течение десяти дней со дня поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги в отдел, после подписания отказа в приеме документов, отдел выдает его заявителю (направляет в МФЦ, в случае подачи заявления через МФЦ для выдачи заявителю).

2.13. Письменный мотивированный отказ должен содержать причины отказа в приеме документов, ссылку на соответствующий пункт административного регламента или нормативный правовой акт и предлагаемые заявителю действия для устранения причин отказа.

После устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа в приеме документов, заявитель вправе подать документы повторно.

В случае, если при наличии оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных п. 2.11 настоящего регламента, заявитель настаивает на подаче заявления и документов, заявление и документы подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

2.14. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) в заявлении не указаны:

– автор запроса;

– для юридического лица – наименование юридического лица;

– для физического лица – фамилия, имя, отчество, при наличии последнего;

– почтовый и/или электронный адрес;

2) в заявлении отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы (тема, хронологические рамки запрашиваемой информации);

3) запрос заявителя не поддается прочтению.

В этом случае ответ на запрос не дается и он не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В этом случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недоступностью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих государственную тайну и/или конфиденциальную информацию;

5) в запросе обжалуется судебное решение;

6) в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Начальник отдела вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в один и тот же орган, предоставляющий муниципальную услугу, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

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

8) у обратившегося лица отсутствуют документы, подтверждающие его полномочия выступать от имени третьих лиц.

2.14.1. Об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявитель уведомляется в письменной форме.

В случае выявления оснований для отказа мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в письменном виде предоставляется отделом не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента поступления заявления на рассмотрение в отдел.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги не является препятствием для повторного обращения заявителя после устранения причин, послуживших основанием для отказа.

2.15. Муниципальная услуга осуществляется бесплатно.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

Прием граждан по вопросу предоставления муниципальной услуги производится в помещении отдела и МФЦ.

Отдел находится по адресу: Челябинская область, г. Верхний Уфалей, ул. Ленина, д. 162.

На территории, прилегающей к зданию, оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в здание для предоставления муниципальной услуги оборудован пандусом, расширенным проходом, позволяющий обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Режим работы отдела:

понедельник-четверг – с 8.00 до 17.15

пятница – с 8.00 до 16.00.

График приема:

понедельник-пятница – с 9.00 до 16.00.

перерыв – с 12.00 до 13.00.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы:

– информационными стендами, на которых размещаются: извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги; текст настоящего административного регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайте и извлечения на информационных стендах); блок-схема (Приложения 3, 4 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги; перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам; образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; график работы специалистов отдела; таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди ожидания, времени приема документов и т. д.; порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги; порядок получения консультаций; порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

Тексты материалов напечатаны удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделены другим шрифтом;

– стульями и столами для возможности оформления документов.

На столах находятся писчая бумага, необходимые бланки и канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

Помещение оборудовано противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой охраны. В читальном зале предусмотрено место для хранения верхней одежды посетителей.

Рабочие места специалистов отдела, с целью предоставления муниципальной услуги, оборудованы компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовывать предоставление муниципальной услуги в полном объеме в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

МФЦ расположен по адресу: Челябинская область, г. Верхний Уфалей, ул. Прямицына, д. 40А, литер Б, и оборудовано отдельным входом.

Центральный вход в помещение оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме работы МФЦ. Вход в помещение МФЦ и выход из него оборудован соответствующими указателями.

В помещении оборудованы сектора для информирования, ожидания и приема граждан.

Места предоставления в МФЦ муниципальной услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания), а также противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой охраны, оборудованы доступные места общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

На территории, прилегающей к зданию, оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Места предоставления муниципальной услуги в МФЦ соответствуют требованиям доступности для инвалидов и иных маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.17. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги может быть предоставлена заявителям:

1) непосредственно в отделе;

2) непосредственно в помещениях МФЦ на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки), при личном консультировании специалистом МФЦ;

3) с использованием средств телефонной связи;

4) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

5) по письменному обращению граждан и юридических лиц в МФЦ/отдел;

6) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

7) путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок и т.д.);

8) путем изготовления и размещения баннеров;

9) путем размещения стендов, объявлений в помещениях органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, в том числе в местах массового скопления людей (например, в почтовых отделениях, отделениях кредитных и банковских организаций).

Основными требованиями к информированию заявителей о предоставлении муниципальной услуги являются:

1) достоверность предоставляемой информации об административных процедурах;

2) четкость в изложении информации об административных процедурах;

3) наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

4) удобство и доступность получения информации об административных процедурах;

5) оперативность предоставления информации об административных процедурах.

2.18. В помещении МФЦ/отдела и Интернет-сайте администрации Верхнеуфалейского городского округа, на информационных стендах и иных источниках информирования, содержащих актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальных услуг, размещается следующая информация:

1) перечень муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ/отделе органах и организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

2) сроки предоставления муниципальных услуг;

3) о перечнях документов, необходимых для получения муниципальных услуг и требования, предъявляемые к этим документам;

4) основания для отказа в рассмотрении заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5) порядок получения консультаций, информирования о ходе оказания муниципальной услуги;

6) информация о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления государственных и муниципальных услуг, размерах и порядке их оплаты;

7) текст административного регламента с приложениями (полная версия на Интернет-сайтах: http://www.gosuslugi.ru и http://ufaleyadmin.ru;

8) режим работы, адрес, график работы специалистов МФЦ/отдела, режим работы и адреса иных МФЦ в Челябинской области;

9) порядок обжалования действий (бездействий), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников МФЦ;

10) информация о предусмотренной законодательством РФ ответственности должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МФЦ за нарушение порядка предоставления государственных и муниципальных услуг;

11) информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или его сотрудниками обязанностей, предусмотренных законодательством РФ;

12) другая информация, необходимая для получения муниципальной услуги.

2.19. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты МФЦ/отдела подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Специалист МФЦ/отдела должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста МФЦ/отдела ответить на вопрос немедленно, заинтересованному лицу по телефону в течение двух дней сообщают результат рассмотрения вопроса.

Заявители, представившие в МФЦ комплект документов, и желающие получить результат предоставления услуги в МФЦ, в обязательном порядке информируются специалистами МФЦ по телефону о возможности получения итогового документа в МФЦ.

2.20. Заявитель может выбрать два варианта информирования при устном личном обращении:

1) в режиме общей очереди в дни приема специалистов МФЦ/отдела, уполномоченных для информирования;

2) по предварительной записи в МФЦ.

Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не должно превышать 15 минут. В случае, если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист МФЦ назначает заявителю удобное для него время для получения окончательного и полного ответа на поставленные вопросы.

Время ожидания в очереди для подачи документов не должно превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди для получения документов не должно превышать 15 минут.

Прием заявителей ведется в порядке живой очереди (при наличии электронной системы управления очередью – в порядке электронной очереди).

Предварительная запись в МФЦ осуществляется 4 способами:

1) при личном обращении к консультанту зала, который выдает талон на обслуживание;

2) через терминалы электронной очереди, расположенные в зале ожидания МФЦ. В этом случае талон электронной очереди выдает терминал после выбора заявителем группы услуг, даты и времени приема;

3) по телефону МФЦ: 8 (35164) 5-59-82.

В этом случае сотрудник МФЦ производит предварительную запись и диктует заявителю пин-код талона. Получить талон на обслуживание необходимо в день обращения у консультанта зала за 5-10 минут до времени записи;

4) на сайте www.mfc-74.ru.

2.21. Информация по телефону, а также при устном личном обращении предоставляется по следующим вопросам:

1) режим работы МФЦ/отдела;

2) полный почтовый адрес МФЦ/отдела для предоставления комплекта документов по почте;

3) способы заполнения заявления;

4) перечень услуг, которые предоставляются в МФЦ/отделе;

5) перечень категорий заявителей, имеющих право на получение услуг, предоставляемых в МФЦ/отделе;

6) основания отказа в предоставлении услуг, предоставляемых в МФЦ/отделе;

7) порядок обжалования решений, действия (бездействия) уполномоченных органов, их должностных лиц и специалистов МФЦ/отдела при предоставлении услуг;

8) требования к комплекту документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

9) последовательности административных процедур при предоставлении услуги;

10) сроки предоставления муниципальной услуги.

2.22. Письменные обращения и обращения получателей услуг посредством электронной почты по вопросам о порядке, способах и условиях предоставления муниципальной услуги рассматриваются специалистами отдела, с учетом времени подготовки ответа заявителю, в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней с момента регистрации обращения в отделе.

Специалист отдела осуществляет подготовку ответа на обращение заявителя в доступной для восприятия получателем услуги форме. Содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение заявителя специалист отдела указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

# Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур

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

1) прием и регистрация в МФЦ/отделе заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) рассмотрение МФЦ/отделом заявления и пакета документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

3) формирование специалистом МФЦ, ответственным за прием документов дела заявителя. Передача дела специалистом МФЦ (курьером) в отдел, если заявитель обратился в МФЦ;

4) проверка специалистом отдела поступивших на исполнение документов;

5) формирование и направление специалистом отдела межведомственных запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и подведомственные этим органам организации в случае, если определенные документы не были представлены заявителем самостоятельно;

6) подготовка специалистом отдела проекта итогового документа муниципальной услуги;

7) согласование, утверждение и подписание итогового документа;

8) передача итогового документа отделом в МФЦ, если заявитель обратился в МФЦ;

9) регистрация МФЦ итогового документа, если заявитель обратился в МФЦ;

10) выдача специалистом МФЦ/отдела итогового документа заявителю.

Блок-схемы предоставления муниципальной услуги приведена в Приложениях 3, 4 к административному регламенту.

Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является обращение лица (заявителя) в МФЦ/отдел с комплектом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Специалист МФЦ/отдела, ответственный за прием документов:

1) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, полномочия представителя;

2) проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

– копии документов соответствуют оригиналам, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием даты заверения, должности, фамилии и инициалов. Подлинность удостоверяется также подписью заявителя;

– отсутствуют основания, перечисленные в пунктах 2.11, 2.12, 2.14 настоящего регламента.

При предоставлении неполного пакета документов, а также при наличии оснований, указанных в пунктах 2.11, 2.12 и 2.14 настоящего регламента, специалист МФЦ/отдела принимает заявление и прилагаемые к нему документы. В этом случае заявитель предупреждается о возможном возврате заявления или отказе в предоставлении муниципальной услуги, о чем в расписке делается отметка;

3) регистрирует поступившее заявление, выдает заявителю расписку о принятии заявления, содержащую перечень приложенных документов;

4) формирует дело заявителя.

Общий максимальный срок приема документов от одного заявителя не должен превышать 15 минут.

3.1.2. При поступлении документов заявителя по почте должностное лицо МФЦ/отдела, ответственное за ведение делопроизводства, принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

– регистрирует поступившие от заявителя документы в соответствии с порядком, установленным МФЦ/отделом для регистрации входящей корреспонденции;

– направляет зарегистрированное заявление и прилагаемые к нему документы должностному лицу отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2. Рассмотрение в МФЦ/отделе заявления и документов, представленных для получения муниципальной услуги, предусмотренной настоящим регламентом.

3.2.1. В случае обращения заявителя в МФЦ основанием для начала административной процедуры является передача заявления и документов в течение 1 рабочего дня специалистом МФЦ, ответственным за прием документов.

Сотрудник МФЦ:

1) принимает от специалиста МФЦ, ответственного за прием документов, дело заявителя, проверяет их на комплектность, а также на соответствие заявления и документов формальным требованиям, установленным пунктом 2.8 настоящего регламента;

2) если по результатам проверки документы соответствуют установленным настоящим регламентом перечню и требованиям, сотрудник отдела контроля МФЦ оформляет опись документов для дальнейшего направления дела исполнителю муниципальной услуги;

3) в течение 1 рабочего дня формирует дело, заверяет своей подписью с указанием должности, фамилии и инициалов;

4) составляет сопроводительное письмо к сформированному делу заявителя, направляемого в отдел для осуществления подготовки итоговых документов. В случае выявленных оснований для отказа в приеме документов либо возврате документов, указанных в пунктах 2.11, 2.14 настоящего регламента, сотрудник отдела контроля МФЦ делает соответствующую отметку в сопроводительном письме;

5) в течение 1 рабочего дня направляет сформированное дело в отдел.

3.2.2. Подготовка итоговых документов предоставления муниципальной услуги или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Отдел полного пакета документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги из МФЦ.

2. В течение 3 (трех) рабочих дней, следующих за днем получения пакета документов, специалист отдела, ответственный за подготовку документов по предоставлению муниципальной услуги, проверяет пакет поступивших документов на наличие оснований, предусмотренных настоящим регламентом и по результатам проверки, принимает одно из следующих решений:

– о предоставлении муниципальной услуги;

– об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием причин отказа.

3. В случае выявления технических ошибок, допущенных специалистом Отдела, срок для их исправления составляет не более 3 рабочих дней.

4. В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет формирование проекта итогового документа:

– в течение 3 рабочих дней осуществляет согласование, утверждение и подписание, указанных п.2.9 настоящего регламента;

– в течение 1 рабочего дня утверждает и осуществляет регистрацию в отделе.

5. отдел в течение 1 рабочего дня передает итоговый документ в 1 экземпляре в МФЦ для передачи заявителю.

6. Специалист МФЦ выдает итоговый документ заявителю.

7. В случае принятия отделом решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги отдел после подписания председателем решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляет его в одном экземпляре в МФЦ для выдачи заявителю.

8. При поступлении результата предоставления муниципальной услуги специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, информирует заявителя в течение 1 (одного) рабочего дня и приглашает, в удобное для заявителя время, получить результат услуги.

3.2.3. Выдача заявителю итогового документа.

Сотрудник МФЦ:

1) принимает от специалиста МФЦ, ответственного за делопроизводство, итоговый документ в 1 экземпляре, о чем делается отметка в контрольном листе документа;

2) регистрирует итоговый документ в программном комплексе с указанием его реквизитов;

3) передает итоговый документ специалисту МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления услуги для подписания и выдачи заявителю.

Специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления услуги:

1) выдает заявителю итоговый документ в 1 экземпляре, при предъявлении заявителем документа, удостоверяющего личность, а также документа, подтверждающего полномочия лица;

2) выдает заявителю расписку о количестве выданных документов, в которой заявитель (представитель заявителя) проставляет дату и подпись.

3.2.4. Уведомление заявителя о принятом решении.

Основанием для начала административной процедуры является поступление специалисту МФЦ, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, итогового документа, являющегося результатом выполнения муниципальной услуги, предусмотренной настоящим регламентом, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Административная процедура исполняется специалистом МФЦ, ответственным за выдачу результата предоставления услуги.

Специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, информирует заявителя о принятом решении и направляет документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, аналогично способу, которым было подано заявление, или по способу, указанному в заявлении.

Уведомление заявителя о принятом решении может осуществляться по телефону и через электронную почту, по почте (вместе с направлением документа, являющегося результатом предоставления услуги).

Уведомление заявителя о принятом решении может осуществляться специалистом отдела через Портал, при наличии технической возможности.

Документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, может быть получен заявителем лично либо выдан уполномоченному им лицу.

В том случае, если заявителем выбран способ получения документа, являющегося результатом предоставления услуги, лично, уведомление заявителя о принятом решении осуществляется по телефону, смс-сообщением или через электронную почту. Специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, также информирует заявителя о дне, когда заявитель может получить документ, являющийся результатом предоставления услуги. Сведения об уведомлении заявителя и приглашении его в МФЦ за получением документа, являющегося результатом предоставления услуги, также вносятся в электронный журнал регистрации.

По истечении 30 дней со дня поступления итогового документа в МФЦ и в случае неполучения их заявителем специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, информирует заявителя (письмом или по телефону или смс-сообщением) о том, что результат муниципальной услуги передан в отдел, и передает все экземпляры итогового документа с сопроводительным письмом за подписью директора МФЦ в отдел.

Специалист отдела направляет итоговый документ по адресу, указанному в заявлении.

В том случае, если заявитель обращался за предоставлением муниципальной услуги через Портал, специалист отдела направляет в личный кабинет на Портале заявителя уведомление о принятии решения по его заявлению и направляет итоговый документ способом, указанным заявителем.

При личном обращении заявителя в МФЦ за получением документа, являющегося результатом предоставления услуги, заявителю с целью идентификации его личности необходимо представить документ, удостоверяющий личность, а при обращении представителя - также документ, подтверждающий полномочия представителя.

При личном обращении заявителя в МФЦ специалист МФЦ, ответственный за выдачу результата предоставления услуги:

– посредством проверки документа, удостоверяющего личность, устанавливает личность заявителя;

– при обращении представителя посредством проверки документа, подтверждающего полномочия представителя, устанавливает его полномочия;

– выдает расписку заявителю для проставления заявителем отметки (подписи, фамилии и инициалов, даты) о получении документов - с использованием программных средств формирует расписку о получении документа, являющегося результатом предоставления услуги;

– выдает заявителю документ, являющийся результатом предоставления услуги, при этом заявитель ставит свою подпись и дату получения указанного документа в расписке.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более одного рабочего дня со дня принятия передачи в МФЦ итогового документа.

Результатом исполнения административной процедуры является выдача заявителю итогового документа об установлении сервитута в отношении земельного участка либо уведомления об отказе в предоставлении услуги.

3.2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня поступления в МФЦ заявления и комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги, связанной с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации (социально-правовые запросы), не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации запроса.

Срок предоставления муниципальной услуги по научно-справочному аппарату не должен превышать 15 календарных дней с момента регистрации обращения (запроса).

Срок предоставления муниципальной услуги, связанной с предоставлением информации по определенной проблеме, теме, событию, факту (тематические запросы), в том числе необходимой для изучения жизни и деятельности конкретных лиц (биографические запросы), устанавливается Отделом по согласованию с потребителем муниципальной услуги, но не может превышать 30 календарных дней с момента регистрации запроса.

Тематический запрос государственного органа или органа местного самоуправления, связанный с исполнением ими своих функций, рассматривается в первоочередном порядке в установленные законодательством Российской Федерации либо в согласованные с данными организациями сроки.

Срок подготовки ответа об отсутствии документов в отделе вместе с рекомендациями о дальнейших путях поиска необходимой информации не должен превышать 5 рабочих дней с момента поступления заявления.

При поступлении запроса, который не может быть исполнен без предоставления уточненных или дополнительных сведений, отдел в 5-дневный срок со дня регистрации запроса информирует об этом заявителя и предлагает уточнить и дополнить запрос.

При отсутствии у заявителя права на получение муниципальной услуги мотивированный отказ (уведомление) готовится в 5-дневный срок со дня регистрации запроса.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. В случае, если заявление на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом, поступило в отдел, текущий контроль за сроками исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем отдела.

4.2. В случае, если заявление на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом, поступило в МФЦ, текущий контроль за сроками исполнения ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МФЦ.

4.3. Сотрудник отдела контроля МФЦ осуществляет проверку исполнения сроков исполнения муниципальной услуги. В случае пропуска срока, установленного настоящим регламентом, но не более чем на один день, сотрудник отдела контроля МФЦ отправляет запрос в отдел с целью выяснения причин пропуска установленного срока. В случае непринятия мер по устранению выявленного нарушения установленного срока директором МФЦ составляется служебная записка на имя заместителя главы городского округа, ответственного за качество предоставления услуг.

4.4. Ответственность за организацию работы МФЦ возлагается на директора МФЦ.

4.5. Ответственность за организацию работы отдела возлагается на заместителя главы городского округа, в компетенции которого находится организация работы отдела.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, привлекаемых МФЦ для реализации функций в целях повышения территориальной доступности муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование принятых решений, осуществляемых действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель вправе подать жалобу на решение, действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, привлекаемых, МФЦ для реализации функций в целях повышения территориальной доступности муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна» (далее – организаций, привлекаемых МФЦ для реализации функций).

Заявители могут обратиться с жалобой, в том числе, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса при предоставлении двух и более муниципальных услуг в МФЦ при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг);

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Челябинской 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, нормативными правовыми актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг);

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, организаций, привлекаемых МФЦ для реализации функций, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг);

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 актами Челябинской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в соответствии с муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг);

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:

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

– наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

– выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника МФЦ, работника организации, привлекаемой МФЦ, для реализации функций, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, привлекаемой МФЦ для реализации функций, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления государственной или муниципальной услуги.

5.2. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, который нарушил порядок предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, привлекаемых МФЦ для реализации функций, или их работников.

Жалобы на решения, принятые главой органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно главой органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, привлекаемых, МФЦ для реализации функций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, привлекаемых МФЦ для реализации функций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, привлекаемых МФЦ для реализации функций, их работников;

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, МФЦ, работника МФЦ, организаций, привлекаемых МФЦ для реализации функций, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В случае если жалоба подается через представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление его действий. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий представителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью юридического лица и подписанная руководителем юридического лица или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушения порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

5.7. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

5.8. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

5.9. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта администрации Верхнеуфалейского городского округа, в сети Интернет https://ufaleyadmin.ru;

б) Портала https://gosuslugi.ru.

5.11. При подаче жалобы в электронном виде документы, подтверждающие полномочия представителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с правилами, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг», при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.12. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.13. При поступлении жалобы через МФЦ обеспечивается ее передача в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между Многофункциональным центром Челябинской области и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.14. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.15. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах органа, предоставляющего муниципальную услугу, и МФЦ, Портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашения о взаимодействии с Многофункциональным центром Челябинской области в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование ежеквартально отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.16. Заявитель также сможет подать жалобу в электронной форме через федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими https://gosuslugi.ru (далее – Система).

5.17. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.18. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней, со дня ее регистрации в органе, предоставляющем муниципальную услугу, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены таким органом.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Приостановление рассмотрения жалобы не предусмотрено.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Челябинской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта органа, предоставляющего муниципальную услугу.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению в мотивированном ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ либо организацией, привлекаемой МФЦ для реализации функций, 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.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения".

5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Заявитель имеет право запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель может получить информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы следующими способами:

– в здании МФЦ обратившись лично;

– позвонив по номерам справочных телефонов МФЦ;

– отправив письмо по почте;

– на Портале.

В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

Приложение 1 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Главе Верхнеуфалейского городского округа | | | |
|  | | | |
| (фамилия, инициалы) | | | |
| от |  | | |
|  | (фамилия, имя, отчество полностью) | | |
| Проживающего(ей) по адресу | | |  |
|  | | |  |
|  | | |  |
| Контактный телефон | |  | |

Заявление

Прошу выдать архивную копию (выписку)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Фамилия, имя, отчество лица, запрашивающего архивную копию (выписку), данные доверенности |  |
| 2. Адрес заявителя, контактный телефон |  |
| 3. Вид документа, принявший его орган (организация), дата, номер документа |  |
| 4. Содержание документа |  |
| 5. Способ получения запроса |  |
| 6. Дополнительные сведения |  |

Информация о персональных данных хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных. Заполняя данную анкету, Вы даете согласие на автоматизированную обработку и хранение персональных данных, указанных в заявлении с целью предоставления муниципальной услуги.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись заявителя)

Допускается форма заявления на бланке организации, за подписью юридического лица.

Приложение 2 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Главе Верхнеуфалейского городского округа | | | |
|  | | | |
| (фамилия, инициалы) | | | |
| от |  | | |
|  | (фамилия, имя, отчество полностью) | | |
| Проживающего(ей) по адресу | | |  |
|  | | |  |
|  | | |  |
| Контактный телефон | |  | |

Заявление

Прошу подтвердить заработную плату/стаж, в том числе с вредными условиями труда (нужное подчеркнуть)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Фамилия, имя, отчество(в настоящее время) лица, запрашивающего архивную справку |  | |
| 2. Число, месяц, год рождения |  | |
| 3. Фамилия, имя, отчество в заявленные годы работы (сведения о смене фамилии с указанием месяца и года) |  | |
| 4. Способ получения запроса |  | |
| 5. Точное название места работы | Запрашиваемый период работы (годы работы) | Должность |
|  |  |  |
| 6. Дополнительные сведения |  | |

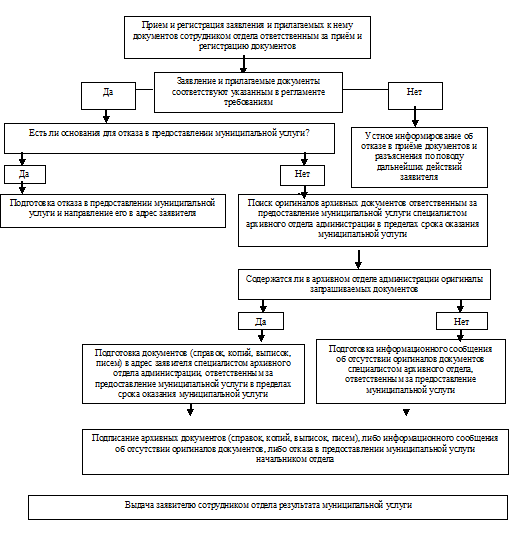
Информация о персональных данных хранится и обрабатывается с соблюдением законодательства Российской Федерации о персональных данных. Заполняя данную анкету, Вы даете согласие на автоматизированную обработку и хранение персональных данных, указанных в заявлении с целью предоставления муниципальной услуги.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись заявителя)

# Приложение 3 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов»

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги при обращении в отдел



# Приложение 4 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), предоставление архивных справок, архивных выписок и копий архивных документов»

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги при обращении в МФЦ

