ПРОЕКТ

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»,о признании утратившими силу постановленийадминистрации города Пятигорска от 06.08.2012 года № 3235, от 26.07.2016 года № 2782, от 09.08.2017 года № 3340

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 года № 403 и Уставом муниципального образования города-курорта Пятигорска,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов».

2.Признать утратившим силу:

2.1. Постановление администрации города Пятигорска от 06.08.2012 года №3235«Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»;

2.2.Постановление администрации города Пятигорска от 26.07.2016 года № 2782 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»;

 2.3. Постановление администрации города Пятигорскаот 09.08.2017 года №3340 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»;

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Пятигорска, управляющего делами администрации города Пятигорска Фоменко С.П.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава города Пятигорска Л.Н. Травнев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

города Пятигорска

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

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Выдача

 заверенных копий документов»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

 1.1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги по выдаче заверенныхкопий документов, находящихся в общем отделе администраций города Пятигорска» (далее соответственно - Регламент, муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между должностными лицами общего отдела администрации города Пятигорска, администрации города Пятигорска и Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр» (МБУ «МФЦ») (далее - многофункциональный центр) при предоставлении муниципальной услуги вцелях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Получатели муниципальной услуги (далее - заявители):

а) граждане Российской Федерации;

б) юридические лица (за исключением муниципальных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители;

в) иные лица, имеющие право на получение муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о местонахождении, графике работы и справочных телефонах органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Общий отдел администрации города Пятигорска (далее общий отдел) располагается по адресу: 357500 Ставропольский край,

 г. Пятигорск, площадь Ленина ,2 , кабинет 417

График работы общего отдела: ежедневно с 9-00 до 18-00 часов (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничные дни – с 9-00 до 17-00 часов, перерыв с 13-00 до 14-00 часов.

МБУ «МФЦ» располагается по адресу: г.Пятигорск, ул. Коллективная, 3а;

График работы МБУ «МФЦ»: ежедневно (кроме воскресенья и праздничных дней) «с 8-00 до 18-00, среда с 8-00 до 20-00, суббота с 9-00 до 13-00, без перерыва.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего муниципальную услугу

Справочный телефон: (8793) 33-24-29

Справочный телефон МБУ «МФЦ» (8793) 97-50-51;

1.3.3.Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты

Адрес официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска (далее - официальный сайт) http://pyatigorsk.org.

Адрес официального сайта МБУ «МФЦ» - pyatigorsk.umfc26.ru, электронной почты МБУ «МФЦ» -

mfs-5gorsk@mail.ru.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Заявители получают информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги:

а) при непосредственном обращении или через МБУ «МФЦ» предоставления государственных и муниципальных услуг;

б) по телефону;

в) по электронной почте;

 г) по факсимильной связи;

 д) на официальном сайте;

При консультировании по телефону либо при непосредственном обращении граждан в общий отдел специалист общего отдела дает исчерпывающую информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги. Если принявший телефонный звонок специалист общего отдела не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

По обращениям, поступившим по электронной почте, на официальный сайт, информация о предоставлении муниципальной услуги направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления обращения.

Под обращениями в настоящем Регламенте понимаются поступившие в письменной или в электронной форме тематические, социально-правовые запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении сведений по документам муниципальной собственности города Пятигорска.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, а также на официальных сайтах органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет.

На информационном стенде, в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте размещается информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги:

а) административный регламент предоставления муниципальной услуги;

б) блок-схема, содержащая последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги;

в) почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты и адрес официального сайта администрации города Пятигорска.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Муниципальная услуга по выдаче заверенных копий.

2.2. Наименование органа, предоставляющегомуниципальную услугу, а так же наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет администрация города Пятигорска.

2.2.2. Информационное обеспечение работы по предоставлению муниципальной услуги осуществляет общий отдел. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утверждаемый Решением Думы города Пятигорска от 22 февраля 2012 года № 7-14 РД.

2.2.3. При предоставлении муниципальной услуги администрация города Пятигорска взаимодействует с МБУ «МФЦ».

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является направление или выдача заявителю:

а) информационного письма;

б) заверенных копий запрашиваемых документов;

в) уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений и о пересылке обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города - курорта Пятигорска, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.4.2. Муниципальная услуга предоставляется в 30-дневный срок со дня регистрации запроса заявителя, если не установлен более короткий срок исполнения муниципальной услуги.

2.4.3. Регистрация, первичная обработка и направление поступивших обращений осуществляется в течение трех дней.

2.4.4. Направление поступивших обращений специалистам общего отдела, выполняющим функции по рассмотрению обращений (далее - исполнители),для подготовки проекта ответа заявителю осуществляется в течение двух дней.

2.4.5. Подготовка исполнителем проекта ответа заявителю по существу вопросов, содержащихся в обращении, осуществляется в срок, не превышающий 17 дней.

2.4.6. Рассмотрение заведующим общим отделом проекта ответа заявителю осуществляется в течение двух дней.

2.4.7. Рассмотрение уполномоченным лицом проекта ответа заявителю осуществляется в течение двух дней.

2.4.8. Направление заявителю ответа осуществляется в течение одного дня с момента его подписания.

2.4.9. В исключительных случаях, а также в случае направления общим отделом запроса в органы государственной власти, местного самоуправления или организации для получения документов, необходимых для рассмотрения обращения, срок предоставления муниципальнойуслуги может быть продлен заведующим общим отделом, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

2.4.10. При поступлении обращения, ответ на который не может быть дан без предоставления уточненных или дополнительных сведений, общий отдел в пятидневный срок запрашивает у заявителя необходимые сведения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города - курорта Пятигорска, регулирующих предоставление муниципальнойуслуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

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

Законом Российской Федерации от 21 июля 1993 года № 5485-1 «О государственной тайне»1;

Федеральным законом от 22 октября 2004 года № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»2;

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 «Собрание законодательства Российской Федерации», 1997 № 41, ст. 8220-8235.

2 «Собрание законодательства Российской Федерации», 2004, № 43, ст. 4169.

Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»3;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»4;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»5;

Законом Ставропольского края от 28 июля 2005 года № 35-кз «Об архивном деле в Ставропольском крае»6;

Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае»7;

постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 года № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (не опубликован).

 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города- курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

 2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги необходимо письменное обращение заявителя.

 2.6.2. В письменном обращении, в том числе, поступившем в электронной форме или через МБУ «МФЦ», должны быть указаны:

 а) фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому оно адресовано;

б) наименование юридического лица на бланке (для граждан - фамилия, имя и отчество);

в) почтовый и/или электронный адрес заявителя;

г) интересующие заявителя сведения;

д)подпись руководителя организации, для граждан - личная подпись;

е) дата отправления.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3″Собрание законодательства РФ″, 08.05.2006, № 19, ст. 2060;"Российская газета", N 95, 05.05.2006.

4 ″Собрание законодательства РФ″, 02.08.2010, №N 31, ст. 4179; ″Российская газета″, № 168, 30.07.2010.

5″Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края″, 20.12.2008, № 36, ст. 7797; ″Ставропольская правда″, № 251, 15.11.2008.

6″Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края″, № 23, 15.09.2006, ст.5806.

7«Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края", 2005, № 18, ст. 4773.

2.6.3. К обращению заявителя прилагаются в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа:

а) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность (при личном приеме);

б)документы, подтверждающие полномочия третьих лиц выступать от имени заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

в) правоустанавливающие документы на объекты недвижимости (указанные в запросе), права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости.

2.6.4. Вместе с обращением заявитель может предоставлять подлинники либо копии других документов, в том числе в электронной форме, необходимые для обоснования обращения.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города - курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителями, в томчисле в электронной форме, порядок их представления.

2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги не требуются документы, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций.

2.7.2. Общий отдел не вправе требовать от заявителя:

а) представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города – курорта Пятигорска, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

б) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города – курорта Пятигорска, за исключением документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственных органов или органов местного самоуправления.

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

 2.8.1. Общий отдел и многофункциональный центр отказывает заявителю в приеме документов, в следующих случаях:

 а) документы имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, не заверенные в установленном порядке;

 б) документы исполнены цветными чернилами (пастой), кроме синих, черных или карандашом;

в) тест документа не поддается прочтению;

 г) копии документов не заверены в установленном порядке.

 д) заявитель предоставил неполный пакет документов, предусмотренных пунктами 2.6.1. – 2.6.3 настоящего Административного регламента.

 2.8.2. Заявитель уведомляется об отказе в приеме документов в письменной форме в течение трех рабочих дней.

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

 2.9.1. Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрена.

 2.9.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а)отсутствие запрашиваемых сведений;

 б) от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.9.3. Заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги в письменной форме в течение трех рабочих дней.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.11.1.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы

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

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

2.13.1. Время ожидания заявителя в очереди при подаче обращения не должно превышать двадцати минут.

2.13.2. При получении заявителем результата предоставления муниципальной услуги время ожидания не должно превышать двадцати минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Регистрация обращения осуществляется в течение одного дня.

2.14.2. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается и подлежит регистрации в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

2.15.1.Центральный вход в здание администрации, в котором находится общий отдел предоставляющий муниципальную услугу, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию :

наименование;

режим работы;

адрес официального сайта;

адрес электронной почты;

номера телефонов справочной службы.

2.15.2. Помещение общего отдела, в котором исполняется муниципальная услуга, должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычис­лительным машинам и организациям работы. СанПин 2.2.2/2.4.1340-03».

2.15.3. Указанное здание располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта. Вход и выход из помещения оборудуется соответст­вующими указателями.

2.15.4. Сектор ожидания и информирования заявителей должен соот­ветствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуется столами и стульями для возможности оформления документов.

2.15.5. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги:

а) административный регламент предоставления муниципальной услуги;

б) блок-схему, содержащую последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги (приложение 1 к настоящему Регламенту);

в) почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты;

г) список документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

д) утвержденный образец заполнения форм бланков, необходимых для получения муниципальной услуги;

е) другие информационные материалы, необходимые для получения муниципальной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе пре­доставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.16.1. Основными показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

наличие образца обращения для получения муниципальной услуги, в том числе в электронной форме (приложения 2, 3 к настоящему Регламенту);

возможность направления заявителем обращения и документов к нему в удобной для него форме: при личном обращении, почте, электронной почте, на официальный сайт.

2.16.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

 Информация о рассмотрении обращений, предоставляемая исполнителем при личном обращении заявителя, по телефону или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования:

а) о дате получения обращения и его регистрации;

б) о должностном лице, которому поручено рассмотрение обращения;

в) об отказе в рассмотрении обращения;

г) о продлении срока рассмотрения обращения;

д) о результатах рассмотрения обращения.

2.16.3. Основными показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

достоверность информации, предоставляемой заявителю;

полнота информации по сути обращения заявителя;

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

2.16.4.Орган местного самоуправления города-курорта Пятигорска, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляет меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, которые включают:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала объекта;

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

предоставление инвалидам возможности получения муниципальной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

оказание должностными лицами органа местного самоуправления необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме или через многофункциональный центр

2.17.1. Обращение, направленное на официальный сайт, по электронной почтеили многофункциональный центрдолжно содержать фамилию, имя, отчество гражданина, наименование организации или общественного объединения, электронный и/или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ, контактный телефон, интересующие заявителя сведения.

2.17.2. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном настоящим Регламентом для письменного обращения.

2.17.3. При обращении с запросом на официальный сайт, по электронной почте заявитель должен подтвердить имеющееся у него право на получение запрашиваемых сведений путем предоставления в электронной форме копий документов, указанных в пункте 2.6.3 настоящего Регламента.

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, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги, в том числе в электронной форме или через многофункциональный центр, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и первичная обработка обращения;

регистрация обращения;

рассмотрение обращения уполномоченным лицом и направление его исполнителю;

подготовка ответа заявителю;

рассмотрение уполномоченным лицом ответа заявителю;

регистрация и направление ответа заявителю.

3.2. Прием и первичная обработка обращения

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в администрацию города или многофункциональный центр.

3.2.2. Обращение может быть подано заявителем лично, направлено по почте, электронной почте, на официальный сайт, в многофункциональный центр.

3.2.3. Специалист организационно-протокольного управления администрации, ответственный за получение корреспонденции (далее - специалист), в течение одного дняс момента приема обращения:

проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми письма, ошибочно поступившие в администрацию города (не по адресу);

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, к тексту письма прилагает конверт.

3.2.4. По просьбе заявителя на копии или втором экземпляре обращения делается отметка о дате приема обращения, количестве принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям заявителей.

3.2.5. Обращение поступившее из многофункционального центра принимается специалистом и регистрируется в общем порядке.

3.2.6. Обращение с пометкой «лично», поступившее на имя заведующего общим отделом, передается адресату невскрытым.

 3.2.7. Результатом данной административной процедуры является подготовка поступившего обращения к регистрации.

3.3. Регистрация обращения

3.3.1. Сведения о поступившем обращении в течение трех дней вносится специалистом в базу данных по регистрации обращений в системе электронного документооборота «Дело», в которой указывается:

а) наименование юридического лица, сведения о представителе;

б) фамилия, имя, отчество заявителя (в именительном падеже), его адрес. Если письмо подписано двумя и более заявителями, то такое обращение считается коллективным и регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;

в) дата поступления обращения;

г) регистрационный номер;

3.3.2. Результатом административной процедуры является занесение данных о поступившем обращении вбазу по регистрации обращений в системе электронного документооборота «Дело».

3.4. Рассмотрение обращения уполномоченным лицом (далее - уполномоченное лицо)и направление его на исполнение вобщий отдел

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление уполномоченному лицу зарегистрированного обращения заявителя.

3.4.2. Уполномоченное лицо в течение одного дня устанавливает исполнителя и сроки рассмотрения обращения, передает его с соответствующей резолюцией специалисту.

3.4.3. Специалист передает обращение исполнителю, вносит соответствующую информацию в базу данных по регистрации обращений в системе электронного документооборота «Дело».

3.4.4. Результатом административной процедуры является направление обращения исполнителю

3.5. Подготовка ответа заявителю

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является направление заведующим общим отделом обращения исполнителю.

3.5.2. Исполнитель рассматривает поступившее обращение в соответ­ствии с поручением заведующего общим отделом.

3.5.3. В случае если вопросы, поставленные в обращении, не относятся к компетенции общегоотдела, то обращение в течение семи дней со дня его регистрации пересылается в орган или организацию, компетентную решать данные вопросы, с уведомлением заявителя о пересылке обращения.

3.5.4. Обращение, направляемое на исполнение нескольким исполни­телям, передается им в соответствии с правилами делопроиз­водства. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки проекта ответа заявителю.

3.5.5. Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, для этого может запросить в случае необходимо­сти уточненные сведения, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в порядке, предусмотренном пунктом 2.4.10 настоящего Регламента;

б) готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и передает его для рассмотрения заведующему общим отделом.

3.5.6. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, содержать исчерпывающие сведения, интересующие заявителя.

3.5.7. Ответ заявителю готовится в форме информационного письма, заверенных копии документов либо уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений или пересылке обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации.

3.6. Рассмотрение уполномоченным лицом ответа заявителю

3.6.1. Уполномоченное лицо рассматривает ответ заявителю, подписывает его или возвращает исполнителю в общий отдел на доработку. Доработка ответа осуществляется в течение одного рабочего дня.

3.6.2. Уведомления об отсутствии запрашиваемых сведений или пересылке обращения в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации, подписанные уполномоченным лицом, передаются специалисту для регистрации и направляются заявителю.

3.8. Регистрация и направление ответа заявителю

3.8.1. Основанием для административной процедуры является поступление специалисту подписанного ответа заявителю.

3.8.2. Специалист регистрирует ответ заявителю в базе данных по регистрации обращенийв системе электронного документооборота «Дело» и направляет ответ заявителю, через многофункциональный центр в течение одного дня.

3.8.3. Подлинники обращений граждан возвращаются в соответствующие органы при наличии на них штампа «Подлежит возврату» и специальной отметки в сопроводительном письме.

IV. Формы контроля за исполнением административного

регламента

 4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов города – курорта Пятигорска, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

 4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами общего отдела положений настоящего Регламента осуществляется заведующим общим отделом.

 4.1.2. Глава города Пятигорска может формировать комиссию для осуществления контроля за исполнением общим отделом настоящего Регламента.

 4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги могут быть плановыми и внеплановыми (проводятся по обращениям заявителей с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги).

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

4.3.1. В случае выявления нарушений прав заявителей к виновным должностным лицам общего отдела осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, их объединений и организаций; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц общего отдела.

4.4.2. Граждане могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем участия в проводимом общим отделом мониторинге, ознакомления с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений в порядке, предусмотренном пунктом 2.16.2 настоящего Регламента.

# 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц этого органа или муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц общего отдела,принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска;

7) отказ общего отдела, должностного лица общего отдела, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

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

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта муниципального образования города-курорта Пятигорска, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

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

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

При желании заявителя обжаловать действие (бездействие) должностного лица общего отдела, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия (бездействия).

5.5. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалобы подаются в администрацию города, либо – Главе города Пятигорска.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в администрацию города,либо к Главе города Пятигорска, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа общим отделом, должностного лица общего отдела,в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

По результатам рассмотрения жалобы общий отдел принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных общим отделом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Глава города Пятигорска принимает одно из следующих решений:

признает жалобу заявителя обоснованной и обязывает заведующего общим отделомустранить выявленные нарушения;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.8.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

 к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»

Блок-схема

предоставления муниципальной услуги по выдаче заверенных копий документов

Обращение

Прием и первичная обработка обращения

Регистрация обращения

Рассмотрение обращения уполномоченным лицом и направление его

исполнителю

Подготовка ответа заявителю

Регистрация и направление ответа заявителю

Направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации в соответствии с их компетенцией

Услуга завершена

Уведомление заявителя о пересылке обращения

Услуга завершена

Приложение 2

Приложение 2

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»

 Образец заявления

 В администрацию города Пятигорска

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

для физических лиц – фамилия, имя, отчество,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес и/или адрес электронной почты (e-mail),

контактные телефоны заявителя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Представитель по доверенности

от «\_\_\_» \_\_\_\_20 \_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить заверенную копию документа (указать дату, номер и наименование документа).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, даю согласие администрации города Пятигорска, расположенной по адресу 357535, Ставропольский край, г. Пятигорск , площадь Ленина,2. на обработку моих персональных данных.

.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата составления подпись заявителя

Приложение 3

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»

 Образец заявления

 В администрацию города Пятигорска

Бланк организации,

общественного объединения

исходящая дата, номер

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить заверенную копию документа (указать дату, номер и наименование документа

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность руководителя организации,

общественного объединения подпись расшифровка

ФИО исполнителя,

телефон

|  |
| --- |
|  |