ПРОЕКТ

О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов», утверждённый постановлением администрации города Пятигорска от 06.08.2012 № 3235

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Пятигорска от 03.06.2016 № 1957 «Об утверждении Регламента администрации города Пятигорска», постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением администрации города Пятигорска от 07.03.2018 № 640 «Об утверждении Правил внутреннего трудового распорядка администрации города Пятигорска», Уставом муниципального образования города-курорта Пятигорска,-

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов», утверждённый постановлением администрации города Пятигорска от 06.08.2012 № 3235 (далее - Административный регламент), с учётом ранее внесённых изменений постановлением администрации города Пятигорска от 26.07.2016 № 2782, следующие изменения:

1.1. Изложить пункт 1.3 раздела 1 Административного регламента в следующей редакции:

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

Прием документов (для физических лиц) осуществляется по адресу:

357500, Ставропольский край, город Пятигорск, площадь Ленина, дом 2, сектор по работе с обращениями граждан организационно-протокольного управления администрации города Пятигорска (кабинет № 100).

Прием документов (для юридических лиц) осуществляется по адресу:

357500, Ставропольский край, город Пятигорск, площадь Ленина, дом 2, организационный отдел организационно-протокольного управления администрации города Пятигорска (кабинет № 406).

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации города Пятигорска:

понедельник – четверг с 09.15 до 18.00;

пятница – 09.15 до 17.00;

перерыв на обед с 13.00 до 13.48;

выходные дни – суббота, воскресенье.

Справочные телефоны:

телефон: 8 (8793) 33-59-46, 33-24-29;

телефон общего отдела, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу: 8(8793) 33-24-29.

Контактный телефон общего отдела администрации города Пятигорска: 8(8793) 33-24-29.

Официальный сайт муниципального образования города-курорта Пятигорска: http://www.pyatigorsk.org.ru (далее – официальный сайт).

 График работы и номера телефонов администрации города Пятигорска указаны в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

На информационных стендах в администрации города Пятигорска размещаются следующие информационные материалы:

Сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;

перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

образцы заполнения документов;

адрес, номера телефона и факса, график работы, адрес электронной почты общего отдела;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

Административный регламент;

необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются около кабинета № 100.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4 для размещения информационных листов».

1.2. Изложить раздел 5 Административного регламента в следующей редакции:

« 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействий) органа предоставляющего

муниципальную услугу, многофункционального центра,

а также их должностных лиц, работников

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

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска;

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

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

Возможность приостановления предоставления муниципальной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами города-курорта Пятигорска не предусмотрена.

5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалобы на решения, принятые заведующим отделом, рассматриваются Главой города Пятигорска или заместителем главы администрации города Пятигорска, управляющим делами администрации города Пятигорска.

Жалобы на действия специалистов отдела, соответственно направляются в отдел и рассматриваются заведующим отделом.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

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

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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, муниципального служащего;

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, 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 заявителя и подписанная руководителем заявителя 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 от имени заявителя без доверенности.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган или должностному лицу 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.

5.5. Сроки рассмотрения жалоб.

Жалоба на действия специалистов отдела, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы Глава города Пятигорска, заместитель главы администрации города Пятигорска, управляющий делами администрации города Пятигорска, заведующий отделом принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска, а также в иных формах;

отказывают в удовлетворении жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного 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;

г) необоснованности жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

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

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

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

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование может осуществляться:

персонально;

публично.

Персональное информирование заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляются специалистами отдела в соответствии с должностными инструкциями.

При устном информировании в форме ответов на телефонные звонки и личные обращения сотрудники, ответственные за информирование, подробно, четко и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа на устное обращение требуется продолжительное время, сотрудник, ответственный за информирование, предлагает заинтересованным лицам перезвонить в определенный день и в определенное время. К назначенному сроку должен быть подготовлен ответ по вопросам заявителей, в случае необходимости ответ готовится при взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если предоставление информации, необходимой заявителю, не представляется возможным посредством телефона, сотрудник, принявший телефонный звонок, разъясняет заявителю право обратиться с письменным обращением и требования к оформлению обращения.

Письменное информирование осуществляется путем подготовки и направлению заявителю письменного ответа.

Ответ на письменное обращение направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в том числе в общественно-политической газете «Пятигорская правда», на официальном сайте муниципального образования города-курорта Пятигорска.

5.11. 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.».

1.3. Изложить приложение 1 к Административному регламенту в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

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

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

Глава города Пятигорска А.В.Скрипник

Приложение

к постановлению администрации
города Пятигорска

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

СВЕДЕНИЯ

 о местонахождении и графике работы администрации

 города Пятигорска и отдела, предоставляющего

муниципальную услугу

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование органа | Администрация города Пятигорска |
| Юридический и почтовый адрес | 357500, Ставропольский край, город Пятигорск, площадь Ленина, дом 2 |
| Сайт муниципального образования города-курорта Пятигорска | [www.pyatigorsk.org.ru](http://www.pyatigorsk.org.ru) |
| Адрес электронной почты | orgotdelptg@mail.ru |
| Наименование отдела, принимающего заявления от граждан (юридических лиц) | Кабинет, телефон | График работы |
| Для физических лиц – сектор по работе с обращениями граждан организационно-протокольного управления администрации | № 10033-59-46 | Понедельник – четверг:с 09.15 до 18.00пятница:с 09.15 до 17.00перерыв:с 13.00 до 13.48 |
| Для юридических лиц –организационный отдел организационно-протокольного управления администрации | № 40633-18-25 | Понедельник – четверг:с 09.15 до 18.00пятница:с 09.15 до 17.00перерыв:с 13.00 до 13.48 |
| Наименование отдела, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу | Кабинет, телефон | График работы |
| Общий отдел администрации | № 41733-24-29 | Понедельник – четверг:с 09.15 до 18.00пятница:с 09.15 до 17.00перерыв:с 13.00 до 13.48 |

Заместитель главы администрации

города Пятигорска, управляющий

делами администрации города Пятигорска С.П.Фоменко