

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики
государственной услуги
«Обслуживание пользователей в читальном зале»**

**I. Общие положения
Предмет регулирования**

1. Предметом регулирования административного регламента по предоставлению Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики (далее – АС КБР) государственной услуги по обслуживанию пользователей в читальном зале является определение порядка, сроков и последовательности при осуществлении данной услуги.

Круг пользователей

2. В качестве заявителей на предоставление государственной услуги выступают органы государственной власти и местного самоуправления, юридические лица (российские и иностранные), физические лица (российские и иностранные), иные организации различных форм собственности.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. График работы управлений АС КБР: понедельник-пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00. Выходные дни - суббота, воскресенье. В предпраздничные рабочие дни время работы управлений АС КБР сокращается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Почтовые адреса: АС КБР и УЦГА - 360051, КБР, г. Нальчик, ул. Горького, 13; УЦДНИ - 360017, КБР, г. Нальчик, ул. Хуранова, 10.

График работы: с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходной – суббота и воскресенье.

Электронный адрес АС КБР: archiv@kbr.ru

Официальный сайт АС КБР: <https://аскбр.рф/>

телефоны АС КБР и УЦГА: 8(8662) 42-46-04, 42-46-00, 42-45-88

телефоны УЦДНИ: 8(8662) 40-53-36, 40-53-37.

5. Информация о месте нахождения управлений АС КБР размещена на официальном сайте АС КБР: <https://аскбр.рф/>

6. Информация по процедуре выполнения услуги может предоставляться:
по письменным обращениям;
по электронной почте;
по телефону;

на личном приеме пользователей у ответственных за работу читальных залов;

на официальном сайте АС КБР, на портале государственных услуг КБР.

7. По письменным обращениям ответ заявителю направляется в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента регистрации обращения. По телефону и на личном приеме должностные лица управлений АС КБР, отвечающие за предоставление государственной услуги, дают разъяснения непосредственно в момент обращения.

Личный прием пользователей проводится во все рабочие дни недели с 10-00 до 17-00, с перерывом на обед с 13-00 до 14-00.

Читальные залы работают: понедельник-четверг с 10-00 до 17-00.

Пятница - санитарный день. Выходные дни - суббота, воскресенье.

Читальные залы управлений АС КБР работают круглогодично.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Обслуживание пользователей в читальном зале.

Наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу

9. Предоставление государственной услуги по обслуживанию пользователей в читальном зале осуществляется Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики (структурными подразделениями АС КБР, выполняющими функции государственных архивов).

Результаты предоставления государственной услуги

10. Государственная услуга по обслуживанию пользователей в читальном зале осуществляется в виде оформления разрешения пользователям на работу с открытыми архивными документами и организационных действий по выдаче документов в читальном зале, их использованию и возвращению в архивохранилища.

Сроки и условия предоставления государственной услуги

11. Заявление или письмо организации, представленные пользователем, рассматриваются руководством АС КБР непосредственно в момент обращения.

12. Пользователю выдается разрешение на работу с документами в читальных залах управлений АС КБР сроком на один календарный год. При необходимости этот срок может быть продлен по согласованию с руководством АС КБР. Разрешение оформляется в виде письменной резолюции на заявлении или письме пользователя, которое затем передается в читальный зал для регистрации, оформления личного дела пользователя и организации его обслуживания в соответствии с Правилами работы в читальном зале.

13. В резолюции могут содержаться конкретные указания на фонды или документы, выдача которых разрешается пользователю или исключается по тем или иным законным основаниям.

14. Если в заявлении (письме) тема и хронологические рамки сформулированы расплывчато и не совпадают с профилем фондов управлений АС КБР, пользователь, по просьбе руководства управлений АС КБР, должен внести письменные уточнения в свое заявление, после чего оно рассматривается вторично.

15. После регистрации и заполнения анкеты в читальном зале пользователь оформляет конкретные заказы на выдачу документов. Заказы заполняются разборчиво на бланках установленного образца, визируются должностным лицом, ответственным за работу читального зала, и передаются на резолюцию ответственному специалисту. Резолюция выносится в день поступления заказа или на следующий рабочий день. В соответствии с резолюцией требования на исполнение передаются в соответствующие хранилища.

16. Особо ценные дела и дела, содержащие конфиденциальную информацию, выдаются для работы в читальный зал только с разрешения начальника управления.

17. Заказы на документы, не требующие дополнительной подготовки, исполняются в срок до 3 рабочих дней (или в иной срок по согласованию с пользователем), на документы с дополнительной подготовкой (нумерация, оформление обложек, экспертиза персональной информации) - в срок от 3 до 15 рабочих дней. Срок исчисляется с момента передачи заказа пользователем должностному лицу, ответственному за работу читального зала. Объемы выдачи дел определяются Правилами работы читального зала.

18. Срок пользования делами в читальном зале — 1 календарный месяц (со дня, на который назначено исполнение заказа). Особо ценные документы выдаются не более чем от 3 до 5 рабочих дней в объеме не более двух единиц хранения одновременно.

19. Описи предоставляются пользователю в день требования на срок до 5 рабочих дней.

20. Специфика предоставления государственной услуги «Обслуживание пользователей в читальном зале» получение данной услуги через многофункциональные центры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, не предусматривает.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги

21. Предоставление государственной услуги по обслуживанию пользователей в читальных залах управлений АС КБР осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 22.10.2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Перечнем сведений конфиденциального характера, утвержденным Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 г. № 188;

Законом Кабардино-Балкарской Республики от 12.01.2009 г. № 3-РЗ «Об архивном деле в Кабардино-Балкарской Республике»;

Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук», утвержденными приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 г. № 19;

Порядком использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах, утвержденным приказом Федерального архивного агентства от 01.09.2017 г. № 143;

Положением об Архивной службе КБР, утвержденным постановлением Правительства КБР от 07.12.2011 г № 370-ПП;

Порядком использования архивных документов в читальных залах АС КБР, утвержденным приказом АС КБР от 28.04.2018 г. № 31.

21.1. Перечень нормативных правовых актов регламентирующих предоставление государственной услуги размещен на официальном сайте АС КБР в сети «Интернет» www.аскбр.рф.

Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

22. Основанием для предоставления государственной услуги являются: личное заявление пользователя или письмо рекомендующей организации и документ, удостоверяющий личность. Заявление или письмо оформляются в адрес АС КБР. В них указываются фамилия, имя, отчество пользователя, его место жительства и работы, должность, ученая степень и звание (если есть), тема, хронологические рамки и цель работы в архиве. Желательно к заявлению или письму приложить развернутый план работы над темой. Письмо организации оформляется на фирменном бланке с подписью руководителя.

23. Для получения сведений, содержащих конфиденциальные персональные данные о третьих лицах в документах в течение 75 лет с момента их создания, дополнительно предоставляются - документы подтверждающие полномочия пользователя (нотариально удостоверенные подтверждения родства, наследования, доверенность от субъекта персональных данных и т.п.).

Перечень документов, необходимых для предоставления услуги находящихся в распоряжении иных органов государственной власти

24. Услуги и документы иных органов государственной власти, необходимые для предоставления данной государственной услуги, отсутствуют.

Запрет на требования от заявителя иных документов

25. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

26. Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную 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 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставлении государственной услуги

27. Не подлежат рассмотрению заявления (письма) пользователей и организаций, в которых не указаны реквизиты, перечисленные в пункте 22 настоящего административного регламента, а также правильно оформленные заявления (письма) без предъявления пользователем документов, удостоверяющих его личность.

28. Не допускаются к работе с подлинниками архивных документов пользователи (дети, школьники и т.п.), которые по своему возрасту (школьники могут работать в читальном зале после получения паспорта) или состоянию, не могут нести установленную законодательством административную или уголовную ответственность за сохранность документов в процессе их использования.

29. Не подлежат рассмотрению заявления лиц, находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения, нарушающих правила поведения в архиве, создающих своими действиями угрозу для сохранности и целостности документов. Ранее выданные разрешения таким лицам аннулируются.

30. Пользователю может быть отказано в предоставлении государственной услуги, если в архиве не имеется документов по заявленной теме, или они не рассекречены, или содержат персональную информацию ограниченного доступа. В таких случаях пользователю даются письменные или устные консультации о местах хранения документов в других архивах, о порядке доступа к не рассекреченным документам и документам с конфиденциальной персональной информацией.

31. По техническим причинам (реставрация документов, выдача их во временное пользование из архива и т.д.) предоставление государственной

услуги может быть отсрочено до окончания проведения технических работ и возвращения документов в архивохранилище.

32. Пользователю, получившему разрешение на работу в читальном зале, может быть отказано в исполнении конкретного заказа на выдачу документов, если эти документы:

- не относятся к теме исследования;
- содержат персональную информацию ограниченного доступа, на которую у пользователя нет полномочий, и которая не может быть законвертирована без физического ущерба для документов;
- временно выданы другим пользователям или сотрудникам АС КБР;
- находятся в плохом физическом состоянии;
- если требование заполнено неразборчиво и неполно;
- превышены установленные объемы заказа.

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

33. Запросы, поступившие в АС КБР, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений в течение пяти рабочих дней с момента регистрации, возвращаются заявителям (представителям заявителя) или организациям с указанием на недостающие для исполнения государственной услуги, данные.

Перечень иных услуг являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

34. Иные услуги для предоставления государственной услуги и (или) документы выдаваемые организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, не требуются.

Порядок взимания платы за предоставление государственной услуги

35. Обслуживание пользователей в читальном зале осуществляется бесплатно. Платными являются услуги по копированию и предоставлению документов для копирования, а также реставрация дел по индивидуальным заказам пользователей.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления государственной услуги

36. Время ожидания заявителя в очереди при подаче обращения не должно превышать 15 минут.

37. При получении заявителем результата предоставления государственной услуги время ожидания не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

38. Регистрация обращения заявителя осуществляется в течение 1 рабочего дня в порядке, установленном разделом III настоящего Административного регламента.

39. Обращения о предоставлении государственной услуги, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе и подлежат регистрации в срок, установленный пунктом 38 настоящего Административного регламента.

40. При поступлении обращения в форме электронного документа с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса, заявителю направляется уведомление о приеме обращения к рассмотрению или мотивированный отказ в рассмотрении.

41. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не имеется.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления услуг

42. Помещения АС КБР в которых предоставляется государственная услуга оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- режим работы;
- адрес официального сайта;
- адрес электронной почты;
- номера телефонов для справок.

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды граждан.

43. Для ожидания гражданами приема и заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов, отводятся места оборудованные стульями, столами (стойками) для возможного оформления документов, которые обеспечиваются необходимыми канцелярскими принадлежностями, а также информационным стендом (материалами).

44. Информационный стенд (материалы) должен содержать сведения указанные в пункте 4 настоящего Административного регламента.

45. АС КБР обеспечивает беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

46. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Показатели доступности и качества государственной услуги

47. Заявитель и должностные лица АС КБР взаимодействуют при подаче документов и при получении результата по оказанию государственной услуги.

48. Показателями доступности государственной услуги являются:
 степень открытости информации о государственной услуге;
 создание комфортных условий для заявителей при предоставлении государственной услуги;

размещение в сети "Интернет", средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах архива, специалистах, ответственных за предоставление государственной услуги, последовательности и сроках предоставления государственной услуги;

возможность направления заявителем обращения и документов к нему в удобной для него форме: при личном обращении, по факсимильной связи, почте, электронной почте, на официальный сайт, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

49. Показателями качества государственной услуги являются:

степень удовлетворенности заявителей предоставленной государственной услугой;

соблюдение сроков и последовательности исполнения административных действий, выделяемых в рамках административного регламента;

возможность получения государственной услуги по месту обращения;

минимизация количества взаимодействий заявителя с должностными лицами АС КБР при предоставлении государственной услуги и их продолжительности;

обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц АС КБР, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

Описание последовательности действий при предоставлении услуги

50. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала работы пользователя в читальном зале, служит разрешительная резолюция руководства управления АС КБР на его заявлении (письме).

51. Юридическим основанием для выдачи особо ценных архивных дел служит разрешительная резолюция руководства управления АС КБР на бланке заказа, заполненном пользователем.

52. Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием пользователя руководством управлений АС КБР и рассмотрение его заявления (письма) на предоставление архивных документов в читальном зале;

вынесение письменной резолюции на заявлении (письме) пользователя;

регистрация заявления (письма) пользователя в учетных документах читального зала управления АС КБР; оформление анкеты пользователя; ознакомление его с Правилами работы в читальном зале под роспись;

консультации пользователя по составу и содержанию документов и НСА управления АС КБР, правилам оформления заказов;

прием и визирование заказов пользователей, передача в архивохранилища для исполнения заказа;

подготовка дел к выдаче в архивохранилищах (поиск и выемка дел, проверка листажа, оформление заверительных листов, записи в журнале выдачи);

получение заказов из хранилищ должностным лицом, ответственным за работу читального зала, и подготовка к выдаче дел, требующих выявления конфиденциальной информации (полистный просмотр, конвертирование, вынесение соответствующих отметок в заверительные листы);

оформление выдачи документов пользователю;

контроль за сохранностью документов в процессе их использования;

списание отработанных дел с пользователя с одновременной проверкой листажа в них и возврат в архивохранилища;

помещение исполненных заказов с отметками о получении и возврате дел в личное дело пользователя.

53. Государственную услугу по выдаче документов пользователям в читальных залах управлений АС КБР непосредственно выполняют должностные лица, ответственные за организацию работы читального зала, и должностные лица, ответственные за работу архивохранилищ, во взаимодействии с руководством управлений АС КБР.

54. Максимальные сроки выполнения действий регламентируются Порядком использования архивных документов в государственных и муниципальных архивах. В исключительных случаях месячный срок хранения и использования дел в читальном зале может быть продлен по просьбе пользователя по согласованию с руководством управлений АС КБР, если у пользователя имеются на то уважительные причины. Продление сроков выдачи особо ценных дел не допускается.

55. Исходя из конкретных возможностей обслуживания, должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, могут регулировать объемы и очередность исполнения заказов на выдачу дел, устанавливать очередность и время посещения пользователями читального зала в случаях его сверхнормативной загруженности.

56. Архив не вправе ограничивать или определять пользователю условия использования информации, полученной им в результате самостоятельного поиска по открытым документам фондов управлений АС КБР.

Анализ тематики поступивших запросов

57. Должностные лица управлений АС КБР, ответственные за организацию работы читального зала, ведут учет пользователей, анализ тематики исследований, объемов и состава выданных документов, готовят прогнозы и предложения по оптимизации работы читального зала.

IV. Порядок и формы контроля за совершением действий и принятием решений

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

58. Текущий контроль за соблюдением и исполнением административных процедур, действий и сроков, определенных настоящим Административным регламентом, осуществляется должностными лицами АС КБР, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, непосредственно в ходе приема, регистрации, рассмотрения заявлений о предоставлении государственной услуги и необходимых документов, а также за подписание и направление заявителю принятых решений.

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

59. АС КБР осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги государственными архивами путем проведения проверок. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов АС КБР) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

60. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц АС КБР, государственных архивов.

61. Результаты проверок оформляются в виде заключений, справок или актов, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия(бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

62. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по исполнению административных процедур и соблюдению требований настоящего Административного регламента при предоставлении государственной услуги должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

63. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц АС КБР должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

64. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять в АС КБР индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами АС КБР, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, требований настоящего Административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов.

V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) АС КБР, а также должностных лиц АС КБР

65. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

66. В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее по тексту – Федеральный закон) заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или 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 правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона. 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

67. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в орган исполнительной власти, должностному лицу, уполномоченному на ее рассмотрение.

68. Жалоба подается устно, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, иными доступными способами, в том числе при личном приеме заявителя. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента ее поступления.

69. В соответствии с Федеральным законом жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

70. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если указанная информация и документы не содержат сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

71. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, 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.

72. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

73. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 72 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

74. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 73 настоящего Административного регламента,

дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

75. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 73 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

76. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 71 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих
порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений
и действий (бездействия) АС КБР, а также должностных лиц АС КБР

77. Обжалование решений и действий (бездействия) АС КБР, а также должностных лиц АС КБР осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и

действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг".

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

78. Информация, указанная в данном разделе о порядке подачи и рассмотрения жалобы в обязательном порядке размещается на официальном сайте АС КБР в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Едином портале государственных услуг, на стендах в зданиях АС КБР, а также может быть сообщена Заявителю сотрудниками и должностными лицами АС КБР при личном обращении.
