

УТВЕРЖДЕН  
приказом Архивной службы КБР  
от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики**  
**государственной услуги**  
**«Оказание методической помощи юридическим и физическим лицам по**  
**ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива»**

**I. Общие положения**  
**Предмет регулирования**

1. Настоящий административный регламент предоставления государственной услуги «Оказание методической помощи юридическим и физическим лицам по ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов исполнения государственной услуги и определяет сроки и последовательность действий Архивной службы Кабардино-Балкарской Республики (далее – АС КБР) при предоставлении данной государственной услуги.

**Круг пользователей**

2. Пользователями государственной услуги являются организации - источники комплектования Архивного фонда Кабардино-Балкарской Республики (далее - АФ КБР), государственные, федеральные учреждения, иные организации, находящиеся на территории КБР, на основе договоров о порядке взаимоотношений в сфере архивного дела, а также архивные структуры муниципальных административных образований.

3. Организациям, не являющимся источниками комплектования АФ КБР, данная услуга предоставляется в установленном порядке.

**Требования к информированию о порядке предоставления**  
**государственной услуги**

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](mailto: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. Специфика предоставления данной государственной услуги не предполагает получение ее посредством многофункционального центра или Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

7. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственной услуги:

а) консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются специалистами АС КБР;

б) консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- источник получения необходимых документов для предоставления государственной услуги (орган, организация и их место нахождения);

- времени приема и выдачи документов;

- другим вопросам по порядку предоставления государственной услуги.

в) консультации предоставляются при личном обращении, посредством телефона или электронной почты.

8. Информация о государственной услуге предоставляется:

- непосредственно в АС КБР на информационных стендах, при личном консультировании специалистом;

- с использованием средств телефонной связи, в том числе личное консультирование специалистом;

- размещение на официальном интернет - сайте АС КБР;

- передача информации конкретному адресату по электронной почте;

- в средствах массовой информации.

9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения АС КБР, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 – 15 минут. Если специалист, принявший звонок, не компетентен в поставленном вопросе, обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

10. Представители юридических лиц, обратившиеся в АС КБР о предоставлении государственной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- об обязательствах получателя государственной услуги;

- об условиях приостановления предоставления услуги;

- о сроке завершения оформления документов.

11. В любое время с момента приема документов для предоставления государственной услуги заявитель имеет право на получение любых интересующих его сведений об услуге при помощи телефона, средств сети Интернет, электронной почты или посредством личного посещения АС КБР.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

12. Оказание методической помощи юридическим и физическим лицам по ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива.

### **Наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу**

13. Предоставление государственной услуги осуществляется Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики.

### **Результаты предоставления государственной услуги**

14. Результатом предоставления государственной услуги является:

- согласование положений об экспертных комиссиях организаций, архивах организаций, инструкций по делопроизводству;
- согласование номенклатур дел организаций;
- отказ согласования (возвращение на доработку) документов по архивному делу и делопроизводству;
- составление заключений на описи дел постоянного срока хранения и по личному составу, описи фото, фоно, видеодокументов, описи дел личного происхождения, научно-справочный аппарат (историческая справка, дополнение к исторической справке, предисловие к описи, акт о выделении дел к уничтожению, объяснительная) к ним для направления на рассмотрение и согласование экспертно-проверочной комиссии АС КБР (далее – ЭПК АС КБР).

### **Сроки и условия предоставления государственной услуги**

15. Документы необходимые для предоставления государственной услуги принимаются в момент обращения без ожидания в очереди и регистрируются в течение 1 (одного) рабочего дня.

16. Предоставление государственной услуги осуществляется в течение 30 (тридцати) рабочих дней с момента передачи необходимых документов в структурное подразделение АС КБР.

17. Специфика предоставления государственной услуги «Оказание методической помощи юридическим и физическим лицам по ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива» получение данной услуги через многофункциональные центры, Единый портал государственных и муниципальных услуг, не предусматривает.

### **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги**

18. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

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

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

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

Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения, утвержденным приказом Министерства культуры РФ от 25.08.2010 г. № 558;

Правилами организации делопроизводства в государственных органах исполнительной власти Кабардино-Балкарской Республики, утвержденными постановлением Правительства КБР от 02.03.2011 г. № 49-ПП;

Положением об Архивной службе Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным постановлением Правительства КБР от 07.12.2011г. № 370-ПП.

18.1. Перечень нормативных правовых актов регламентирующих предоставление государственной услуги размещен на официальном сайте АС КБР в сети «Интернет» [www.аскбр.рф](http://www.аскбр.рф).

### **Перечень документов необходимых для предоставления государственной услуги**

19. Основанием для предоставления государственной услуги является предоставление в АС КБР проектов документов по делопроизводству и архивному делу, требующих утверждения (согласования) ЭПК АС КБР, анализа содержания и полноты сведений, технического оформления:

- положений об экспертных комиссиях организаций;
- положений об архивах организаций;
- описей дел постоянного хранения;
- описей дел по личному составу;
- описей дел личного происхождения;
- описей фото, фоно, видеодокументов;
- номенклатур дел организаций;
- инструкций по делопроизводству организаций.

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

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

## **Запрет на требования от заявителя иных документов**

21. 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.

22. 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 при предоставлении государственной услуги**

23. Основанием для отказа в приеме документов при предоставлении государственной услуги является оформление представленных в АС КБР документов с нарушением требований нормативных правовых актов в сфере архивного законодательства.

24. Государственная услуга не предоставляется организациям, не являющимся источниками комплектования Архивного фонда Кабардино-Балкарской Республики.

### **Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

25. Документы представленные в АС КБР для оказания государственной услуги, которые не могут быть исполнены без представления дополнительных сведений, в течение 5 (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**

26. 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**

27. Государственная услуга по оказанию методической помощи юридическим и физическим лицам по ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива для организаций-источников комплектования Архивного Фонда КБР предоставляется бесплатно.

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

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

29. 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**

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

31. Обращения о предоставлении государственной услуги, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе и подлежат регистрации в срок, установленный пунктом 16 настоящего Административного регламента.

32. 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.

33. 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**

34. Помещения в которых предоставляется государственная услуга оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

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

35. 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).

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

37. 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.

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

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

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

40. 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;

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

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

41. 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**

42. Административные процедуры при предоставлении государственной услуги осуществляются в соответствии с требованиями архивных правил и методических рекомендаций разработанных ВНИИДАД.

43. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителей в АС КБР с документами, требующими согласования;
- регистрация документов заявителей и передача их на исполнение;
- анализ документов для определения полноты наличия и качества поступивших документов или оснований для отправки на доработку;
- рассмотрение представленных документов;
- согласование или направление документов на рассмотрение ЭПК АС КБР;
- передача согласованных документов заявителю;
- предоставление консультаций по оформлению документов и формированию ведомственного архива.

44. Документы, указанные в п. 2.3. административного регламента, могут быть доставлены в АС КБР посредством почтовой, курьерской связи, сотрудником организации, ответственным за делопроизводство и архив организации.

45. Прием и регистрацию документов, поступивших от организаций, осуществляют специалисты АС КБР, ответственные за делопроизводство. Регистрация и передача документов на исполнение осуществляется в день поступления.

46. Анализ документов для определения полноты наличия и качества поступивших документов, а также отправки на доработку осуществляют специалисты АС КБР являющиеся кураторами данных организаций – источников комплектования АФ КБР в течение 10 (десяти) рабочих дней после их регистрации.

47. В ходе анализа:

- проверяется комплектность и правильность оформления представленных документов, правомочность получения заявителем государственной услуги;
- готовится проект договора о порядке взаимоотношений АС КБР с федеральной или частной организацией в сфере архивного дела;
- проверяется (либо определяется) порядок организации (фондирования) документов, присвоения номеров описям дел;
- информируется получатель государственной услуги о принятом решении.



48. При выявлении в ходе проверки некомплектности документов или их неправильного оформления исполнитель информируется об этом по телефону или при личном приеме.

49. В случае если по истечении 30 календарных дней организация не представит в адрес АС КБР недостающие документы, в течение 3-х рабочих дней заявителю направляется информация с обоснованием отказа в предоставлении государственной услуги.

50. Документы, оформленные в соответствии с требованиями и представленные в полной комплектности, куратор в течение 10 рабочих дней передает секретарю ЭПК для рассмотрения (согласования) их на заседании ЭПК АС КБР.

51. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются специалистами АС КБР. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о порядке оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- об организации экспертизы ценности документов;
- о составлении описей дел и исторической справки;
- о составлении номенклатуры дел;
- о составлении положений об экспертных комиссиях и архивах организаций;
- о составлении инструкций по делопроизводству;
- о составлении акта о выделении дел к уничтожению, с истекшими сроками хранения;
- по другим интересующим заявителей вопросам о порядке предоставления государственной услуги.

52. Консультации предоставляются при личном обращении, по телефону или посредством электронной почты.

53. Консультации специалистами АС КБР осуществляются в соответствии с режимом работы АС КБР, указанным в пункте 4 настоящего административного регламента.

54. Время консультирования не должно превышать 20 (двадцати минут).

55. Ответственные специалисты АС КБР могут осуществлять консультации в виде семинаров, совещаний.

#### Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

56. В случае если в выданных в результате предоставления государственной услуги документах допущены опечатки и ошибки то заявитель вправе представить в АС КБР непосредственно, направить почтовым отправлением подписанное заявителем, заверенное печатью заявителя (при наличии) письмо о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением сути допущенных опечатки и (или) ошибки и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

57. Рассмотрение письма исполнителем, исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной

услуги документах, оформление результата предоставления государственной услуги либо мотивированного отказа в предоставлении государственной услуги и передача в структурное подразделение АС КБР, ответственное за работу с заявителями, для выдачи и направления заявителю результата предоставления государственной услуги в установленном порядке осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

#### **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 (осуществляться 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 и муниципальных 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 г. № 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.

---