

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики
государственной услуги
«Упорядочение архивных документов»

I. Общие положения
Предмет регулирования

1. Административный регламент предоставления Архивной службой Кабардино-Балкарской Республики (далее - АС КБР) государственной услуги «Упорядочение архивных документов» определяет последовательность административных процедур, а также порядок взаимодействия АС КБР с юридическими или физическими лицами при осуществлении данной услуги.

Круг пользователей

2. Пользователями данной услуги являются организации – источники комплектования Архивного фонда Кабардино-Балкарской Республики (далее - АФ КБР), государственные федеральные органы и организации, находящиеся на территории КБР, архивные структуры муниципальных административных образований КБР, а также организации – источники комплектования Архивных фондов муниципальных образований.

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

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, выходные дни – 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, 42-45-91

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 через многофункциональные центры и Единый портал государственных и муниципальных услуг.

7. Информирование по процедуре предоставления государственной услуги производится:

- по телефону;
- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- на личном приеме.

8. Информирование представителей организации осуществляют специалисты структурных подразделений АС КБР, ответственные за предоставление государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

9. Упорядочение архивных документов.

Наименование государственного органа, предоставляющего государственную услугу

10. Государственную услугу предоставляет Архивная служба Кабардино-Балкарской Республики. Непосредственно осуществляется структурным подразделением АС КБР отделом научно-технической обработки документов (далее – ОНТОД).

Результаты предоставления государственной услуги

11. Результатом исполнения услуги является:

- проведение экспертизы научной и практической ценности документов;
- техническая обработка сформированных дел;
- составление и утверждение экспертно-проверочной комиссией АС КБР описей дел.

Сроки и условия предоставления государственной услуги

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

13. Предоставление государственной услуги осуществляется в течение от 30 (тридцати) до 100 (ста) рабочих дней с момента передачи необходимых документов в структурное подразделение АС КБР, исполняющее государственную услугу, и зависит от объема документов, требующих упорядочения.

14. Специфика предоставления государственной услуги «Упорядочение архивных документов» получение данной услуги через многофункциональные центры и Единый портал государственных и муниципальных услуг, не предусматривает.

15. Организация – пользователь государственной услуги предоставляет работникам АС КБР помещение, обеспечивающее комфортное осуществление упорядочения документов.

16. АС КБР организует работу ОНТОД и обеспечивает соответствующими переплетными и другими необходимыми расходными материалами.

Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги

17. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

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

Законом Кабардино-Балкарской Республики от 12 января 2009 года № 3-РЗ «Об архивном деле в Кабардино-Балкарской Республике»;

Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18 января 2007 года № 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»;

Положением об Архивной службе Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным постановлением Правительства КБР от 7 декабря 2011 года № 370-ПП;

Положением об экспертно-проверочной комиссии Архивной службы Кабардино-Балкарской Республики, утвержденным приказом АС КБР от 13 октября 2015 года № 66;

Положением об отделе научно-технической обработки документов АС КБР (текст положения официально опубликован не был);

Перечнем типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения (М., 2010г.) (Перечень издан ВНИИДАД);

Методическими рекомендациями «Составление архивных описей» (М., 2003г.) (методическое пособие издано ВНИИДАД).

17.1. 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

18. Основанием для предоставления государственной услуги является письменная заявка, оформленная на фирменном бланке организации с указанием адреса, телефона, ФИО руководителя, заявка должна гарантировать оплату государственной услуги и быть подписанной руководителем. Основанием для начала предоставления государственной услуги является регистрация заявки и письменная резолюция руководителя АС КБР.

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

19. Документы иных органов государственной власти, для предоставления данной государственной услуги, не требуются.

Запрет на требования от заявителя иных документов

20. 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.

21. 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

22. Основанием для отказа в приеме документов необходимых для предоставления государственной услуги является оформление подаваемых документов с нарушением требований законодательства об архивном деле:

- неполнота фонда организации;
- отсутствие номенклатуры дел организации;
- отсутствие годовых разделов описей.

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

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

24. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги является оформление представленных в АС КБР документов с нарушением требований нормативных правовых актов регулирующих отношения в сфере организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов независимо от их форм собственности.

Перечень иных услуг являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

25. 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

26. Предоставление государственной услуги осуществляется на платной основе. Плата взимается в установленном порядке в соответствии с утвержденной номенклатурой платных услуг.

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

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

28. 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

29. Регистрация обращения заявителя (представителя заявителя) осуществляется в течение 1 (одного) рабочего дня в порядке, установленном разделом III настоящего Административного регламента.

30. Обращения о предоставлении государственной услуги, поступившие в форме электронного документа, распечатываются на бумажном носителе и подлежат регистрации в срок, установленный пунктом 25 настоящего Административного регламента.

31. 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.

32. 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

33. Помещения, 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.

34. 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).

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

36. Обеспечивается 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.

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

Показатели доступности и качества государственной услуги

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

39. 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, 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.

40. 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 действие (бездействие) должностных лиц АС КБР, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

41. Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

- регистрацию заявки на упорядочение документов;
- включение заявителя в список на предоставление услуги;
- информирование организации – заявителя о готовности приступить к научно-технической обработке документов;
- заключение в установленном порядке договора на выполнение работ по научно-технической обработке документов между АС КБР и организацией – заявителем.

42. Проведение экспертизы ценности документов:

- отбор документов постоянного и временного (свыше 10 лет) сроков хранения для передачи в архив организации;
- отбор документов с временными сроками хранения и с пометкой «До минования надобности», подлежащих дальнейшему хранению в структурных подразделениях;
- выделение к уничтожению документов за предыдущие годы, сроки хранения которых, истекли.

43. При проведении экспертизы ценности документов, отражающих специфические функции организации, необходимо руководствоваться также ведомственным перечнем.

44. На хранение отбираются подлинники документов. В случае их утраты – заверенные копии.

45. Техническое оформление документов в соответствии с требованиями правил работы архивов:

- переплет и прошив документов;
- нумерация листов;
- составление в установленном порядке заверительной надписи;
- оформление обложки в соответствии с требованиями правил.

46. Составление описей дел по результатам экспертизы и технического оформления дел в соответствии с правилами и инструкциями по данному виду архивных работ:

- на дела постоянного хранения;
- на дела временного (свыше 10 лет) хранения;
- на дела по личному составу;
- представление описей на ЭПК АС КБР.

46. Срок предоставления государственной услуги составляет от 30 (тридцати) до 100 (ста) рабочих дней с момента передачи необходимых документов в АС КБР, и зависит от объема документов, требующих упорядочения.

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

47. 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.

48. 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

49. 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

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

51. 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.

52. 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

53. 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

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

55. 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

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

57. 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.

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

59. 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.

60. 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.

61. 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.

62. 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.

63. 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.

64. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 63 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

65. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 64 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.

66. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 64 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

67. 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 62 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

68. 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)

69. 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.
