



Администрация города Тулы

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 07.09.2023 № 460

О внесении изменения в
постановление администрации
города Тулы от 12.11.2012 № 3153

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», на основании Устава муниципального образования город Тула администрация города Тулы ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации города Тулы от 12.11.2012 № 3153 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Исполнение запросов юридических и физических лиц на получение копий постановлений и распоряжений администрации города Тулы, выписок из постановлений и распоряжений администрации города Тулы» следующее изменение:

приложение к постановлению изложить в новой редакции (приложение).

2. Разместить постановление на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Глава администрации
города Тулы



И.И. Беспалов

Приложение
к постановлению
администрации города Тулы
от 07.09.2023 № 460

Приложение
к постановлению
администрации города Тулы
от 12.11.2012 № 3153

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Исполнение запросов
юридических и физических лиц на получение копий
постановлений и распоряжений администрации города Тулы,
выписок из постановлений и распоряжений администрации
города Тулы»**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Исполнение запросов юридических и физических лиц на получение копий постановлений и распоряжений администрации города Тулы, выписок из постановлений и распоряжений администрации города Тулы» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) на получение копий постановлений и распоряжений администрации города Тулы (далее - документ), выписок из постановлений и распоряжений администрации города Тулы (далее - выписка).

Круг заявителей

2. Заявителями муниципальной услуги являются физические, юридические лица, индивидуальные предприниматели, которым на праве собственности либо на ином законном основании принадлежит земельный участок, здание или иное недвижимое имущество, к которому присоединяется рекламная конструкция, либо являющиеся владельцами рекламной конструкции (далее - заявитель). В целях получения муниципальной услуги от имени заявителя может выступать представитель при наделении его

полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее - представитель).

3. Предметом регулирования Административного регламента является выдача копий постановлений и распоряжений администрации города Тулы, выписок из постановлений и распоряжений администрации города Тулы юридическим и физическим лицам, отраслевым (функциональным) и территориальным органам администрации города Тулы.

4. В целях применения настоящего Административного регламента используются следующие понятия:

- Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- муниципальная услуга - деятельность по реализации функций администрации города Тулы, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий администрации города Тулы по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования город Тула, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

- подведомственная органу местного самоуправления организация - муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные органом местного самоуправления;

- межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные

услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

- межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным действующим законодательством;

- копия - дословно воспроизводящая текст документа, заверенного в установленном порядке;

- выписка - документ, дословно воспроизводящий часть текста документа, относящуюся к определенному вопросу, факту или лицу, заверенный в установленном порядке;

- заявитель - физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации города Тулы, имеющие право в соответствии с действующим законодательством либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном действующим законодательством, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с управлением информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы и управлением делопроизводства администрации города Тулы при предоставлении муниципальной услуги, обратившиеся в администрацию города Тулы за получением копии документа, выписки;

- запрос - просьба заявителя о выдаче копий постановлений и распоряжений администрации города Тулы, выписок из постановлений и распоряжений администрации города Тулы, в том числе в виде электронного документа;

- АСЭД - автоматизированная система электронного документооборота, используемая отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Тулы;

- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением) и уполномоченная на организацию предоставления

государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

- РПГУ - региональный портал государственных и муниципальных услуг Тульской области.

5. Информация о месте нахождения управления делопроизводства администрации города Тулы и управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы:

- г. Тула, проспект Ленина, д. 2, кабинеты № 247, 105, почтовый индекс: 300041.

6. График осуществления консультирования заявителей при предоставлении муниципальной услуги сотрудниками управления делопроизводства администрации города Тулы и управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы (далее – соответствующие управления):

Понедельник	с 14.00 до 17.00
Вторник	
Среда	
Четверг	
Пятница и предпраздничные дни	с 14.00 до 16.00
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

7. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в соответствующих управлениях;
- посредством телефонной связи;
- посредством почтовой связи, в том числе электронной почты;
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации города Тулы;
- в средствах массовой информации и на информационных стендах в помещении администрации города Тулы, предназначенном для приема граждан;
- в приемной по обращениям граждан администрации города Тулы.

8. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель вправе получить в многофункциональном центре, осуществляющем свою деятельность на территории муниципального образования город Тула.

9. Справочные телефоны, по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги:

- в администрации города Тулы: (4872) 56-89-43, 36-36-00;

- в управлении информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы: (4872) 30-62-65, 56-53-24;

- в управлении делопроизводства администрации города Тулы: 30-61-04.

10. Официальный сайт администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - tula.ru.

Портал государственных услуг - <http://www.gosuslugi.ru>.

РПГУ - <http://www.gosuslugi71.ru>.

11. Адрес электронной почты администрации города Тулы post@cityadm.tula.ru.

12. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются:

при личном обращении;

по телефону.

13. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками соответствующих управлений в соответствии с должностными инструкциями.

14. Время ожидания в очереди для получения консультации при личном обращении - не более 15 минут.

15. При устных обращениях и ответах на телефонные звонки сотрудником соответствующего управления подробно, четко и в вежливой форме осуществляется консультирование (информирование) обратившихся по существу интересующего их вопроса.

16. Соединение с абонентом производится не позже третьего телефонного зуммера. В случае необходимости производится не более одной переадресации звонка другому сотруднику для ответа на вопрос заявителя. Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

17. При консультировании по телефону сотрудник обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- информацию о месте нахождения и графике работы управления делопроизводства администрации города Тулы и управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы, предоставляющих муниципальную услугу, а также иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы запросы на предоставление муниципальной услуги, на получение информации о предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о принятии решения по конкретному запросу о предоставлении муниципальной услуги.

18. Сведения о предоставлении муниципальной услуги можно получить с использованием официального сайта администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области.

19. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Места размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Муниципальные услуги»;
- на информационных стендах в помещении администрации города Тулы, предназначенном для приема граждан, - приемной по обращениям граждан администрации города Тулы.

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу;
- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);
- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;
- информацию о стоимости муниципальной услуги и порядке оплаты;
- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;
- информацию о результате оказания муниципальной услуги;
- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- информацию об адресах места приема документов для предоставления муниципальной услуги и графике приема документов;
- информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- информацию о порядке получения консультаций;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;
- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решениями сотрудниками управления делопроизводства администрации города Тулы и управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы, а также иными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;
- текст Административного регламента (полная версия - на интернет-сайте, извлечения - на информационном стенде);
- формы и бланки запросов о предоставлении муниципальной услуги (приложения № 1, 2 к Административному регламенту).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

20. Муниципальную услугу «Исполнение запросов юридических и физических лиц на получение копий постановлений и распоряжений администрации города Тулы, выписок из постановлений и распоряжений администрации города Тулы» предоставляет администрация города Тулы.

Отраслевыми (функциональными) органами, ответственными за непосредственное предоставление муниципальной услуги, является управление делопроизводства администрации города Тулы и управление информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы.

Выдачу копий постановлений администрации города Тулы, распоряжений и приказов по личному составу администрации города Тулы и выписок из них осуществляет управление информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы.

Ответственным за выдачу от управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы является сектор по работе с распорядительными документами.

Выдачу распоряжений по основной деятельности, по административно-хозяйственной деятельности администрации города Тулы и выписок из них осуществляет управление делопроизводства администрации города Тулы.

21. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача заверенной в установленном порядке копии документа, выписки из документа, находящегося на ответственном хранении в соответствующем управлении;
- письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

22. Срок предоставления муниципальной услуги - не более 30 дней со дня регистрации обращения юридических и физических лиц отделом обработки документов и информации управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы.

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

23. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Приказ Федерального архивного агентства от 02.03.2020 № 24 «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, научных организациях»;

- Закон Тульской области от 11.01.2006 № 675-ЗТО «Об архивном деле в Тульской области»;

- Устав муниципального образования город Тула;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Тула, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

24. Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги:

Для физических лиц:

- письменный запрос о выдаче копии (выписки) запрашиваемого документа по установленному образцу (приложение № 1 к Административному регламенту);

- документ (копия), удостоверяющий личность (паспорт или иной документ, удостоверяющий личность);

- документы (копии), подтверждающие полномочия представителя физического лица действовать от имени третьих лиц (доверенность, оформленная в установленном порядке, и документ, удостоверяющий личность).

Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей:

- запрос о выдаче копии запрашиваемого документа на бланке организации за подписью руководителя (приложение № 2 к Административному регламенту);

- документ, удостоверяющий личность и полномочия представителя действовать от имени юридического лица.

Указанные документы могут быть представлены заявителем в форме электронных документов, если такой способ подачи сведений не запрещен действующим законодательством.

25. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов:

документы имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова, иные не оговоренные в них исправления либо повреждения, не позволяющие однозначно истолковать содержание документов;

документы исполнены карандашом;

текст запроса или приложенных документов к нему содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников администрации города Тулы, а также членов их семей;

документы не поддаются прочтению, неразборчиво написаны;
к запросу не приложены документы, указанные в его приложении.

В случае наличия данных оснований сотрудник администрации города Тулы, ответственный за прием запроса и документов, возвращает документы заявителю и проставляет на запросе отметку об отказе в приеме документов, а также указывает причину отказа, свои фамилию, инициалы, должность, дату отказа в приеме документов.

Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в администрацию города Тулы.

Сообщение о невозможности рассмотрения запроса направляется заявителю в срок, не превышающий семи дней со дня регистрации обращения в системе АСЭД.

26. Перечень оснований для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление или неполное представление документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в настоящем Административном регламенте;

- если обращение заявителя с требованием о выдаче документа, выписки, подготовка и выдача которых не соответствуют профилю или направлению деятельности администрации города Тулы;

- если заявитель запрашивает копию документа, выписку, доступ к которым ограничен действующим законодательством;

- представлены недостоверные документы и сведения;

- отсутствие оформленной в установленном порядке доверенности в случае подачи запроса на оформление запрашиваемого документа, подлежащего выдаче третьему лицу;

- подача заявителем письменного запроса, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

27. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

28. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

29. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

30. Максимальный срок регистрации запроса составляет не более 15 минут на один запрос.

31. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Прием заявителей (получателей муниципальной услуги) осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованном средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной и охранной сигнализации.

Вход в здание органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

В помещении для предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалета) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

Зал ожидания для предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами, на которых размещаются текст настоящего Административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланки запросов;
- местами для заполнения необходимых запросов и документов;
- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

- доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

32. Рабочее место каждого сотрудника, ведущего прием документов, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

33. Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

34. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги, предоставляемой соответствующими управлениями посредством:	100% (от числа запросов, обращений)
- телефонной связи (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
- факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
- почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
- размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах	100%

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации города Тулы	100%
- обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации	100%
- ознакомления пользователей с информацией через библиотечные и архивные фонды	90%
Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом	100%
Соблюдение срока регистрации запроса заявителя	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного административным регламентом	100%
Доля случаев правильно заполненных заявителем запросов (с приложением необходимых документов) и сданных с первого раза	95%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги	99%
Доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги (произведенных начислений, расчетов и т.д.)	95%
Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оснащенность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (запроса), а также доступными	100%

местами общественного пользования (туалетом) и размещения верхней одежды посетителей	
Оснащенность рабочих мест специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой	100%
Укомплектованность соответствующих управлений, предоставляющих муниципальную услугу, необходимым количеством специалистов	100%
Доля специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием	100%
Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	1%
Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	100%
Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования	95%
Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования	95%
Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги	100%
Количество заявителей, обратившихся в администрацию города Тулы за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги	(человек)
Количество заявителей, обратившихся в администрацию города Тулы за получением муниципальной услуги	(человек)
Соответствие помещений пункту 31 настоящего Административного регламента	100%

35. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на портале государственных и муниципальных услуг, а также РПГУ и в многофункциональных центрах;

- обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на портале государственных и муниципальных услуг, РПГУ и в многофункциональных центрах форм запросов и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде;

- обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портале государственных и муниципальных услуг, РПГУ и в многофункциональных центрах;

- обеспечение записи на прием в многофункциональный центр для подачи запроса о предоставлении услуги;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в администрацию города Тулы;

- обеспечение получения заявителем сведений о ходе выполнения его запроса о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- обеспечение получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде, если иное не установлено действующим законодательством;

- организация межведомственного взаимодействия, в том числе в электронном виде, органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение иных требований, установленных федеральным законодательством, регулирующим отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

36. Права заявителей при получении муниципальных услуг.

При получении муниципальных услуг заявители имеют право на:

- 1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом муниципальной услуги;

- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

- 3) получение муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальных услуг;

5) получение муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии).

37. Обязанности органа, предоставляющего муниципальную услугу:

1) предоставлять муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами;

2) обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

3) представлять в иные органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг, многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих муниципальные услуги, или органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, многофункциональных центров такие документы и информацию;

4) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

38. Заявителям, а также заинтересованным лицам обеспечена возможность доступа к сведениям о порядке предоставления муниципальной услуги посредством официального сайта администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области.

39. Заявителям, а также заинтересованным лицам обеспечена возможность получения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации города Тулы, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм запросов и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

40. Для обработки органом местного самоуправления персональных данных в целях предоставления персональных данных заявителя, имеющих в распоряжении органа, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, участвующий в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее –

Федеральный закон № 210-ФЗ) муниципальных услуг, либо многофункциональный центр на основании межведомственных запросов органов для предоставления муниципальной услуги по запросу о муниципальной услуги, а также для обработки персональных данных при исполнении многофункциональным центром функций в соответствии со статьей 16 Федерального закона № 210-ФЗ и при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг и на региональных порталах государственных и муниципальных услуг не требуется получение согласия заявителя как субъекта персональных данных в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Органы местного самоуправления, предоставляющие муниципальные услуги, участвующие в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона № 210-ФЗ муниципальных услуг, а также работники указанных органов обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальных услуг информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, представление информации, доступ к которой ограничен федеральными законами, в орган, предоставляющий муниципальную услугу, может осуществляться с согласия заявителя либо иного обладателя такой информации. Заявитель при обращении за предоставлением муниципальной услуги подтверждает факт получения указанного согласия в форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации, в том числе путем представления документа, подтверждающего факт получения указанного согласия, на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления муниципальных услуг, положения пункта 2 части 1 Федерального закона № 210-ФЗ не распространяются на следующие документы, представляемые в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа:

1) документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;

2) документы воинского учета;

3) свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

4) свидетельства об усыновлении, выданные органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации;

5) документы на транспортное средство и его составные части, в том числе документы, необходимые для осуществления государственной регистрации транспортных средств;

6) документы о трудовой деятельности, трудовом стаже (за периоды до 1 января 2020 года) гражданина, а также документы, оформленные по результатам расследования несчастного случая на производстве либо профессионального заболевания;

7) документы об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выданные на территории иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

8) документы об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях, выдаваемые военными профессиональными образовательными организациями и военными образовательными организациями высшего образования, а также выданные в 1992 - 1995 годах организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Российской Федерации;

9) документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы в соответствии с законодательством об архивном деле в Российской Федерации, переданные на постоянное хранение в государственные или муниципальные архивы;

10) документы, выданные (оформленные) органами дознания, следствия либо судом в ходе производства по уголовным делам, документы, выданные (оформленные) в ходе гражданского или административного судопроизводства либо судопроизводства в арбитражных судах, в том числе решения, приговоры, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;

11) учредительные документы юридического лица, за исключением представления таких документов для осуществления государственного кадастрового учета и (или) государственной регистрации прав на объекты недвижимости;

12) правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре недвижимости;

13) удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки, а также документы, выданные федеральными органами исполнительной власти, в которых законодательством предусмотрена военная и приравненная к ней служба, и необходимые для осуществления пенсионного обеспечения лица в целях назначения и перерасчета размера пенсий;

14) документы о государственных и ведомственных наградах, государственных премиях и знаках отличия;

15) первичные статистические данные, содержащиеся в формах федерального статистического наблюдения, предоставленных юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

41. Предоставление муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

42. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального

служащего, работника многофункционального центра, работника организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

43. Перечень административных процедур, исполняемых в рамках предоставления муниципальной услуги:

- консультирование по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги;
- прием запроса и документов с целью предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение документов для установления права на получение муниципальной услуги;
- регистрация запроса и документов с целью предоставления муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- подготовка запрашиваемой копии документа, выписки и сопроводительного письма;
- выдача копии документа, выписки по запросам заявителей либо письма с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги.

44. Основанием для начала консультирования по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги является поступление запроса или обращения, выраженного в устной, письменной, в том числе электронной, форме, содержащего вопросы, касающиеся порядка и сроков предоставления

муниципальной услуги, а также иных вопросов в рамках предоставления муниципальной услуги.

45. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заявителем и заинтересованным лицом используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично и по телефону.

Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником соответствующего управления.

46. Информирование осуществляется в соответствии с графиком работы администрации города Тулы.

Индивидуальное консультирование лично:

1) Индивидуальное консультирование лично осуществляется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди заявителя, заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя, заинтересованного лица не может превышать 15 минут.

Индивидуальное консультирование по телефону:

1) Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель или заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Сотрудники соответствующих управлений администрации города Тулы при ответе на устные обращения (лично или по телефону) обязаны:

- корректно и внимательно относиться к заявителю, заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства;
- произносить слова четко, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- подвести итоги консультирования, перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудники, осуществляющие устное консультирование (лично или по телефону), предоставляют ответ самостоятельно либо могут предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться письменно, в том числе посредством электронной почты, либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другого специалиста, или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Сотрудники не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей, заинтересованных лиц.

47. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является поступление от заявителя письменного запроса с приложенными к нему необходимыми для

предоставления муниципальной услуги документами в администрацию города Тулы.

48. Запрос может поступить по почте, в том числе по электронной почте, быть доставленным непосредственно заявителем, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

49. Прием запроса с приложенными документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги:

запрос, поступивший от физического лица либо от юридического лица, индивидуального предпринимателя, должен быть зарегистрирован соответствующим образом в отделе обработки документов и информации управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы, иметь резолюцию заместителя главы администрации города или руководителя аппарата администрации города о разрешении выдачи копии запрашиваемого документа, выписки.

50. Рассмотрение документов для установления права на муниципальную услугу:

Сотрудник, ответственный за прием документов, должен провести первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверившись, что: документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены; тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их местонахождения; фамилии, имени, отчества, адреса мест жительства заявителей - физических лиц либо индивидуальных предпринимателей написаны полностью; документы не исполнены карандашом; документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание; не истек срок действия представленных документов;

при установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов установленным требованиям сотрудник, ответственный за прием документов, должен уведомить заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги и предложить принять меры по их устранению;

срок рассмотрения документов для установления права на муниципальную услугу - 15 минут;

сотрудники, участвующие в приеме и выдаче документов заявителям, обязаны соблюдать конфиденциальность ставшей известной им в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальной услуги информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

51. Принятие решения о предоставлении либо об отказе предоставления муниципальной услуги.

Сотрудник управления, ответственный за оформление документов для предоставления муниципальной услуги, осуществляет проверку представленных заявителем документов на предмет соответствия запрашиваемого документа, выписки цели, указанной заявителем.

По результатам рассмотрения документов и проверки представленных заявителем сведений определяется наличие либо отсутствие у заявителя права на муниципальную услугу.

Общий максимальный срок рассмотрения документов (без учета времени, затраченного на проведение проверки представленных заявителем сведений) не должен превышать 15 минут.

52. Подготовка запрашиваемой копии документа, выписки и сопроводительного письма:

специалист соответствующего управления, ответственный за оформление документов для предоставления конкретного вида муниципальной услуги, должен подготовить запрашиваемую копию документа, выписку;

Копии постановлений, распоряжений и приказов по личному составу администрации города Тулы должны быть заверены печатью «Администрация города Тулы. Управление информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы № 1».

Копии распоряжений по основной деятельности и административно-хозяйственной деятельности администрации города Тулы должны быть заверены печатью «Администрация города Тулы. Управление делопроизводства администрации города Тулы № 2».

В установленных действующим законодательством случаях на копии ставится штамп «КОПИЯ ВЕРНА. Подлинный документ находится в делах администрации г. Тулы - Начальник управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации г. Тулы» или «КОПИЯ ВЕРНА. Подлинный документ находится в делах администрации г. Тулы - Начальник управления делопроизводства администрации г. Тулы» в соответствии с группой распорядительных документов.

Копия подписывается начальником соответствующего управления (либо замещающим его лицом).

Выписки из документов составляются на основании документов, хранящихся в соответствующих управлениях.

Выписка должна воспроизводить полный текст части документа, относящейся к запросу, и изготавливается с пометкой: «Выписка».

Выписка из постановлений администрации города Тулы, распоряжений и приказов по личному составу администрации города Тулы подписывается начальником управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы, заверяется печатью «Администрация города Тулы. Управление информационной политики и социальных коммуникаций № 1».

Выписка из распоряжений администрации города Тулы по основной деятельности, по административно-хозяйственной деятельности подписывается начальником управления делопроизводства администрации города Тулы, заверяется печатью «Администрация города Тулы. Управление делопроизводства администрации города Тулы № 2».

В тексте выписки не допускаются комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию использованных документов.

Для заявителей, кроме отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Тулы, копия документа, выписка подготавливаются с сопроводительным письмом. Сопроводительное письмо оформляется на бланке администрации города Тулы и содержит информацию о номере, дате и названии запрашиваемого документа, выписки, количестве листов в нем.

Сопроводительное письмо должно быть подписано руководителем аппарата администрации города Тулы; указывается исполнитель, его контактный телефон.

При несовпадении отдельных данных документов со сведениями, изложенными в запросе, при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в документах, в выписке эти данные даются так, как они изложены в документах, а расхождения, неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов оговариваются в тексте выписки в скобках («Так в документе», «Так в тексте оригинала»).

Если копия документа или выписка занимает более одного листа, все листы копии документа, выписки должны быть прошиты, пронумерованы и заверены подписью начальника управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы.

Срок подготовки копии документа, выписки, сопроводительного письма - не более 30 дней со дня регистрации запроса в отделе обработки документов и информации управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы.

53. Выдача копий документов, выписок по запросам заявителей:

сотрудник, ответственный за оформление документов для предоставления муниципальной услуги, должен осуществить выдачу заявителю (направить в адрес заявителя) запрашиваемой копии документа, выписки;

при получении документа, выписки непосредственно в администрации города Тулы заявитель расписывается в получении копии требуемого документа, выписки на запросе о выдаче копии Документа, Выписки при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Запрос с отметкой о выдаче копии заявителю направляется в отдел обработки документов и информации управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы;

при невозможности заявителя получить копию запрашиваемого документа, выписку лично либо через своего представителя по доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством, копия документа, выписка с сопроводительным письмом, подготовленным сотрудником, ответственным за оформление документов для предоставления муниципальной услуги, должны быть направлены в указанный адрес заявителя почтой через отдел обработки документов и информации

управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы;

при отсутствии в соответствующих управлениях администрации города Тулы запрашиваемых сведений либо наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подготавливается письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги (информационное письмо), оформленное на бланке администрации города Тулы, в котором указывается факт отсутствия в документах, находящихся на ответственном хранении в администрации города Тулы, интересующих заявителя сведений и по возможности даются рекомендации, куда следует обратиться за необходимой информацией. Информационное письмо должно быть подписано руководителем, курирующим деятельность соответствующего управления, и направляется заявителю через отдел обработки документов и информации управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы почтой, электронной почтой по указанному заявителем адресу;

срок выдачи копий документов, выписок с сопроводительными письмами, информационного письма по запросам заявителей - не более 30 дней со дня регистрации в отделе обработки документов и информации управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Тулы. Срок ожидания в очереди на получение запрашиваемых копий документов, выписки - не более 15 минут.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

54. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками осуществляется их непосредственным руководителем, а также лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

55. Руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

56. Сотрудник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их исполнения.

57. Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение запросов, несет персональную ответственность:

- а) за своевременность и качество проводимых проверок по запросам;
- б) за соответствие результатов рассмотрения запросов требованиям действующего законодательства;

в) за соблюдение порядка и сроков рассмотрения запроса.

58. Сотрудник, уполномоченный на оформление копии документа, выписки, несет персональную ответственность за достоверность вносимых сведений, своевременность и правильность заполнения документов.

59. Сотрудник, осуществляющий выдачу копии документа, выписки, несет персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи документов.

60. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов граждан и письменную консультацию, установленные настоящим Административным регламентом.

61. Обязанности сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по исполнению Административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

62. Текущий контроль (плановый контроль) осуществляется путем проведения лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения сотрудниками положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

63. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается начальником соответствующего управления, осуществляющего предоставление муниципальной услуги. Осуществление текущего контроля производится не реже 1 раза в квартал.

64. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

65. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Тула.

66. Внеплановая проверка проводится в порядке и форме, установленных действующим законодательством.

67. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

68. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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

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

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 актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб,

установленный настоящим Регламентом порядок обжалования не применяется.

69. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя;

особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней

со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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, если Правительством Российской Федерации не установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

70. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

Случаи, в которых орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы, установлены в постановлении Правительства Тульской области от 31.10.2012 № 621 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Тульской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Тульской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункциональных центров».

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

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

73. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Главе администрации
города Тулы

_____ (либо)

Руководителю аппарата
администрации города Тулы

Ф.И.О. _____,
паспорт: серия _____ № _____
когда и кем выдан _____,
проживающего(ей) по адресу:
телефон _____

запрос

Прошу выдать заверенную копию (выписку из) постановления
(распоряжения) администрации города Тулы от _____ № _____

_____ (название постановления (распоряжения)) в _____ экземплярах.

(В запросе необходимо указать причину запроса).

Даю согласие на использование своих персональных данных в рамках предоставления муниципальной услуги.

Даю согласие на проверку сведений, указанных в подаваемых мной документах, в рамках предоставления муниципальной услуги.

Дата _____

Подпись _____

Приложение № 2
к Административному регламенту

Главе администрации
города Тулы

_____ (либо)

Руководителю аппарата
администрации города

Прошу выдать заверенную копию (выписку из) постановления
(распоряжения) администрации города Тулы от _____ № _____

_____ (название постановления (распоряжения)) в _____ экземплярах.

(В запросе необходимо указать причину запроса).

Даю согласие на проверку сведений, указанных в подаваемых мной документах, в рамках предоставления муниципальной услуги.

Руководитель предприятия, организации _____

Ф.И.О.

Дата __