

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
"ИСПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ ЮРИДИЧЕСКИХ И ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ  
В СООТВЕТСТВИИ С ИХ ОБРАЩЕНИЯМИ (ЗАЯВЛЕНИЯМИ)  
ПО ДОКУМЕНТАМ АРХИВНЫХ ФОНДОВ"**

**1. Общие положения**

***1.1. Предмет регулирования регламента***

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Исполнение запросов юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (заявлениями) по документам архивных фондов" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения ретроспективной документной информацией физических и юридических лиц. Регламент содержит положения о стандарте предоставления муниципальной услуги, сроках, последовательности действий (административных процедур) комитета по делам архивов Администрации города Иванова (далее - комитет) при предоставлении муниципальной услуги, формах контроля за его исполнением, об ответственности специалистов при предоставлении услуги, а также о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, и муниципальных служащих.

***1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги***

Муниципальная услуга предоставляется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства; органов государственной власти, местного самоуправления; организаций и общественных объединений; юридических и физических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители) на основании документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, находящихся на хранении в комитете.

***1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги***

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, о местонахождении комитета, графике работы и телефонах для справок является открытой и предоставляется путем:

- размещения на едином [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и региональном [www.pgu.ivanovoobl.ru](http://www.pgu.ivanovoobl.ru) порталах государственных и муниципальных услуг по адресу (далее – Порталы);
- на Интернет-сайте Администрации города Иванова [www.ivgoradm.ru](http://www.ivgoradm.ru);
- размещения на информационном стенде, расположенном в здании Администрации города Иванова;
- использования средств телефонной связи;
- при личном обращении;
- по письменным обращениям.

1.3.2. Место нахождения комитета и его почтовый адрес: пл. Революции, д. 6, г. Иваново, 153000;

адрес официального сайта Администрации города Иванова в сети Интернет - <http://www.ivgoradm.ru>;

адрес электронной почты: [arch@ivgoradm.ru](mailto:arch@ivgoradm.ru);

контактные телефоны: (8-4932) 32-66-39, факс 59-45-63,

Режим работы:

понедельник - четверг: 8.30 - 17.30;

пятница: 8.30 - 16.15;

обеденный перерыв: с 12.00 по 12.45;

суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни: выходные дни.

Информацию о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги, поданного при личном обращении или почтовым обращением, заявитель может получить по телефону, на личном приеме, по электронной почте. При подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде через Порталы Заявитель может получить информацию о ходе рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги на Порталах в разделе «Мониторинг хода предоставления муниципальной услуги»

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги, предоставление которой регулируется настоящим административным регламентом: "Исполнение запросов юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (заявлениями) по документам архивных фондов" (далее - муниципальная услуга).

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется комитетом по делам архивов Администрации города Иванова.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на базе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов, хранящихся в комитете.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:  
информационные письма;  
архивные справки;  
архивные выписки;  
архивные копии;  
тематические подборки копий архивных документов;  
ответы об отсутствии запрашиваемых сведений;  
рекомендации о дальнейших путях поиска необходимой информации;  
уведомления о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Запросы заявителей о предоставлении информации рассматриваются в комитете в течение 30 дней со дня их регистрации. В случае, если запрашиваемая информация не может быть предоставлена в этот срок из-за необходимости проведения масштабной поисковой работы по комплексу архивных документов, то комитет уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения запроса на определенный срок, но не более чем на 30 дней.

При поступлении в комитет запросов заявителей, которые не могут быть исполнены без предоставления уточненных или дополнительных сведений, комитет в 10-дневный срок запрашивает заявителя об уточнении и дополнении запроса необходимыми для его исполнения сведениями.

Запросы, не относящиеся к составу документов, хранящихся в комитете, в течение 5 рабочих дней с момента их регистрации направляются в организацию, где хранятся

необходимые документы, с уведомлением об этом заявителя, либо заявителю даются соответствующие рекомендации.

Запрос государственного органа или органа местного самоуправления, связанный с исполнением ими своих функций, комитет рассматривает в первоочередном порядке в установленные законодательством либо в согласованные с ними сроки.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

-Законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

-Законом Российской Федерации от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

-Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

-Законом Российской Федерации от 21.07.1993 N 5485-1 "О государственной тайне";

-Федеральным законом от 22.10.2004 N 125-ФЗ "Об архивном деле в Российской Федерации";

-Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

-Указом Президента Российской Федерации от 06.03.1997 N 188 "Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

-Уставом города Иванова;

-Приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 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";

-распоряжением Администрации города Иванова от 05.08.2009 N 317р "Об утверждении положения о комитете по делам архивов администрации города";

- настоящим административным регламентом;

**2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителем, для получения муниципальной услуги**

2.6.1. Запрос может поступить одним из следующих способов: почтовым отправлением; по электронной почте; при личном обращении, через Порталы.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, порядок их предоставления.

1). Заявление на предоставление муниципальной услуги:

а) в заявлении физического лица указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя (уполномоченного им лица);

- полный почтовый адрес заявителя;

- электронный адрес заявителя (при наличии);

- фамилия, имя, отчество лица, о котором запрашивается информация;

- сведения о документах, удостоверяющих права (полномочия) представителя физического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя;

- перечень запрашиваемой информации;

- интересующая заявителя тема, вопрос, событие (рекомендуется указывать дату, номер и наименование вида запрашиваемого документа);

- хронологические рамки запрашиваемой информации;

- цель получения информации;

- способ получения сведений (лично, посредством почтовой связи, в электронной форме);

- дата составления запроса;

- личная подпись заявителя;

- при исполнении запросов, касающихся подтверждения трудового стажа и размера заработной платы заявителя, - название организации, наименование структурного подразделения, период работы, дата рождения, сведения об изменении фамилии, дата рождения детей (для женщин);

б) в заявлении юридического лица указываются полное наименование, юридический и фактический адрес, контактный телефон, фамилия, имя и отчество руководителя, сведения, необходимые для исполнения заявления, - хронологические рамки и наименование вида запрашиваемого документа. Заявление оформляется на бланке юридического лица или с использованием углового либо горизонтального штампа, имеет исходящий номер и дату, заверяется подписью руководителя и печатью организации.

2). Документ, удостоверяющий личность заявителя.

3). Документ, удостоверяющий личность представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя.

4). Документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя.

5). Документы, подтверждающие право заявителя на получение сведений, содержащих информацию о третьих лицах:

- решение, приговор, определение и постановление суда;

- справка от нотариуса об открытии наследственного дела в пользу заявителя (для наследников);

- договор купли-продажи;

- договор дарения;

- свидетельство о праве на наследство по закону (завещанию);

- завещание, свидетельство о смерти владельца недвижимого имущества;

- документ об изменении фамилии (имени, отчества) или наименования юридического лица;

- свидетельство о заключении брака;

- иные документы, предоставляемые по инициативе заявителя в подтверждение его права на получение запрашиваемых копий архивных документов.

б). При запросе архивных справок, архивных копий и архивных выписок по вопросам подтверждения трудового стажа и получения заработной платы рекомендуется представить копию трудовой книжки или иную уточняющую информацию для поиска документов.

2.6.3. Запрос и необходимые для получения муниципальной услуги документы, предоставленные заявителем в электронном виде, удостоверяются электронной подписью:

- запрос удостоверяется простой электронной подписью заявителя;

- доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса;

- иные документы, прилагаемые к запросу в форме электронных образов бумажных документов (сканированных копий), удостоверяются электронной подписью в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Заявитель несет ответственность за достоверность представленных им сведений.

2.6.4. В запросе о предоставлении муниципальной услуги заявитель может указать способ получения запрашиваемых документов (по почте, в электронном виде через Порталы, либо лично). В случае отсутствия в заявлении указания на способ получения результата, он направляется посредством почтового отправления.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, порядок их предоставления.**

2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги представление документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, не требуется.

**2.8. Не допускается 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 муниципальной услуги.

**2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Обращение, поступившее в комитет, подлежит обязательному приему.

**2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Запрос не подлежит рассмотрению в следующих случаях.

-если запросы заявителей не содержат наименования юридического лица (для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)), почтового адреса и/или электронного адреса заявителя;

-если в запросе заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

-если запрос заявителя не поддается прочтению, ответ на запрос не дается о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

-если ответ по существу поставленного в нем вопроса не может быть дан без разглашения сведений, содержащих конфиденциальную информацию, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Указанная информация может быть предоставлена только при наличии у заявителя документально подтвержденных прав на получение сведений, содержащих конфиденциальную информацию;

-если в запросе содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства. Председатель комитета или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

-если в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом;

-отсутствие у заявителя документов, подтверждающих его полномочия выступать от имени третьих лиц.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

## **2.9. Информация о платности (бесплатности) предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

## **2.10. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги заявителями не должен превышать 15 минут.

## **2.11. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги**

Поступивший в комитет запрос регистрируется в течение 1 рабочего дня:

- поступивший до 15.00 – в день поступления;
- поступивший после 15.00 – на следующий рабочий день..

## **2.12. Требования к помещениям, предназначенным для предоставления муниципальной услуги**

2.12.1. Прием заявителей осуществляется в помещениях, оборудованных в соответствии с требованиями санитарных норм и правил.

2.12.2. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы:

- средствами вычислительной техники с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой;

2.12.3. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для обратившихся заявителей и оборудоваться в необходимых количествах стульями, столами, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания запросов.

2.12.4. На видном месте, в непосредственной близости к месту приема запросов размещается информационный стенд, содержащий информацию о режиме работы комитета, телефонах для справок, порядке предоставления муниципальной услуги, праве и порядке обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, приведены образцы запросов и перечень документов, предоставляемых заявителем, для получения муниципальной услуги

2.12.5. Доступ заявителей комитет должен быть беспрепятственным.

## **2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1 Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- а) транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- б) обеспечение беспрепятственного доступа заявителей в комитет;
- в) обеспечение возможности направления запроса в комитет по различным каналам связи, в т.ч. в электронной форме;
- г) наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- а) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- б) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- в) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги.

## **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования**

## к порядку их выполнения

### **3.1. Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:**

регистрация запросов, рассмотрение их председателем комитета и передача на исполнение ответственному исполнителю в соответствии с резолюцией председателя комитета;

анализ тематики запросов;

поиск архивных документов, необходимых для исполнения запросов;

оформление справок, архивных выписок и архивных копий, тематических подборок, ответов об отсутствии запрашиваемых сведений, рекомендаций о дальнейших путях поиска необходимой информации, уведомлений о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в другие органы и организации;

направление ответов заявителям.

3.1.1. Регистрация запросов, рассмотрение их председателем комитета и передача на исполнение ответственному исполнителю в соответствии с резолюцией председателя комитета.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги. Поступившие в комитет письменные запросы о предоставлении документальной архивной информации регистрируются в день поступления или на следующий день специалистом, ответственным за делопроизводство, в установленном порядке и поступают на рассмотрение председателю комитета.

После регистрации и рассмотрения председателем комитета запросы с резолюцией председателя передаются специалисту, ответственному за запросы, связанные с предоставлением документальной архивной информации.

#### 3.1.2. Анализ тематики запросов

Председатель комитета обеспечивает оперативное рассмотрение запросов, доведение их до исполнителей.

Специалист комитета, ответственный за запросы, связанные с предоставлением документальной архивной информации, осуществляет анализ тематики поступивших запросов на соответствие требованиям административного регламента в течение 3 рабочих дней.

#### 3.1.3. По итогам анализа запроса комитет:

продолжает работу с запросом в установленном порядке;

запросы, не относящиеся к составу хранящихся в комитете документов (непрофильные запросы), в течение 5 дней с момента их регистрации направляются по принадлежности в соответствующую организацию, где могут храниться необходимые документы, с уведомлением об этом заявителя, или заявителю дается соответствующая рекомендация по их дальнейшему поиску;

дает мотивированный отказ заявителю в получении запрашиваемых сведений при отсутствии у него права на их получение и разъясняет его дальнейшие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

#### 3.1.4. Поиск архивных документов, необходимых для исполнения запроса

По итогам анализа запроса специалисты комитета при помощи научно-справочного аппарата, справочников по фондам комитета и базы данных "Архивный фонд" определяют архивные шифры документов, необходимых для исполнения запроса.

Работники комитета в соответствии с архивными шифрами получают из архивохранилищ необходимые для исполнения запроса дела. По окончании исполнения запроса все полученные дела сдаются в архивохранилище.

#### 3.1.5. Оформление архивных справок, архивных выписок и архивных копий

Архивная справка и архивная выписка составляются с обозначением названия информационного документа "Архивная справка", "Архивная выписка".

Текст в архивной справке дается в хронологической последовательности событий с указанием видов архивных документов и их дат. В архивной справке допускается цитирование архивных документов.

Несовпадение отдельных данных архивных документов со сведениями, изложенными в обращении, не является препятствием для включения их в архивную справку при условии, если совпадение всех остальных сведений не вызывает сомнений в тождественности лица или фактов, о которых говорится в архивных документах. В архивной справке эти данные воспроизводятся так, как они изложены в архивных документах, а расхождения, несовпадения и неточные названия, отсутствие имени, отчества, инициалов или наличие одного из них оговариваются в тексте справки в скобках ("Так в документе").

В примечаниях по тексту архивной справки оговариваются неразборчиво написанные, исправленные автором, не поддающиеся прочтению вследствие повреждения текста оригинала места ("Так в тексте оригинала").

В тексте архивной справки не допускаются изменения, исправления, комментарии, собственные выводы исполнителя по содержанию архивных документов, на основании которых составлена архивная справка.

После текста архивной справки приводятся архивные шифры и номера листов единиц хранения архивных документов, использовавшиеся для составления архивной справки.

Архивные справки и выписки должны оформляться на бланке комитета.

В архивной выписке название архивного документа, его номер и дата воспроизводятся полностью. Извлечениями из текстов архивных документов должны быть исчерпаны все имеющиеся данные по обращению. Начало и конец каждого извлечения, а также пропуски в тексте архивного документа отдельных слов обозначаются многоточием.

В примечаниях к тексту архивной выписки делаются соответствующие оговорки о частях текста оригинала, неразборчиво написанных, исправленных автором, не поддающихся прочтению вследствие повреждения текста и т.д. Отдельные слова и выражения оригинала, вызывающие сомнения в их точности, оговариваются словами "Так в документе". После текста архивной выписки указываются архивный шифр и номера листов единицы хранения архивного документа.

На обороте каждого листа архивной копии проставляются архивные шифры и номера листов единиц хранения архивного документа. Если архивная справка, копия или выписка, объем которой превышает один лист, листы должны быть прошиты, пронумерованы и заверены надлежащим образом.

Архивные справки, архивные выписки и архивные копии, изготовленные по архивным документам, хранящимся в комитете по делам архивов Администрации города Иванова, подписываются председателем комитета по делам архивов Администрации города Иванова, в период временного отсутствия председателя комитета - уполномоченным должностным лицом, и заверяются гербовой печатью Администрации города Иванова.

3.1.6. Направление запросов комитета по запросам заявителей на исполнение по принадлежности и информирование заявителей о результатах рассмотрения их запросов.

По итогам анализа тематики поступившего запроса комитет подготавливает и направляет соответствующие запросы на исполнение по принадлежности.

Комитет может запрашивать у организаций - исполнителей запросов комитета копии ответов о результатах рассмотрения запросов.

Комитет письменно уведомляет заявителя о направлении соответствующих запросов на исполнение по принадлежности в государственный и муниципальные архивы, органы государственной власти, уполномоченные органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области архивного дела, органы местного самоуправления,



организации для ответа в его адрес о результатах поиска запрашиваемой информации.

В случае если запрос не может быть исполнен, заявителю направляется письмо с объяснением причин невозможности исполнения: отсутствие запрашиваемых сведений, необходимость предоставления дополнительных сведений для исполнения запроса и/или иные причины. При этом заявителю могут быть даны рекомендации о местах хранения документов, необходимых для исполнения запроса, адреса соответствующих архивных учреждений и ведомственных архивов.

### ***3.1.7. Направление заявителям результатов предоставления муниципальной услуги***

Информационные письма, архивные справки, архивные копии, тематические перечни, тематические обзоры архивных документов, предназначенные для направления заявителям, включая ответы об отсутствии запрашиваемых сведений, высылаются комитетом на следующий день после их оформления по почте простыми письмами непосредственно в адреса заявителей, в случае личного обращения заявителя или его доверенного лица в комитет выдаются ему под роспись при предъявлении паспорта; доверенному лицу - при предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке.

В случае поступления коллективного письменного запроса заявителей ответ на запрос направляется в адрес заявителя, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

Рассмотрение запроса считается законченным, если по нему приняты необходимые меры и автор запроса проинформирован о результатах рассмотрения.

## **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность проверок устанавливается главой Администрации города Иванова.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется председателем комитета.

4.3. Исполнитель муниципальной услуги несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах.

4.4. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на Порталах.

## **5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего.**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы при предоставлении муниципальной услуги:

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу (комитет), на имя председателя комитета (адрес: 153000, г. Иваново, Революции пл., д. 6).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (arch@ivgoradm.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, через многофункциональный центр а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2) Жалобы на решения, принятые председателем комитета, подаются в Администрацию города Иванова на имя заместителя главы Администрации города Иванова, курирующего работу комитета.

Жалоба может быть направлена по почте (153000, г. Иваново, пл. Революции, 6), с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта (www.ivgoradm.ru, раздел "Электронная приемная", подраздел "Вопросы заместителям главы Администрации города Иванова"), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3) Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

- 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. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. 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 настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом, для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

7) отказ комитета, должностного лица комитета в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений. Срок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных документах не должен превышать 5 дней.

5.4. 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.

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

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5, заявителю в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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