

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕНЗЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 30 октября 2017 г. N 2055

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА КОПИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ПРАВОВЫХ
АКТОВ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897,
от 16.11.2018 N 2115/2)

Во исполнение Федерального [закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с постановлениями администрации города Пензы от 30.06.2011 N 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы", от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы", [ст. 33](#) Устава города Пензы Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Выдача копий муниципальных правовых актов" (прилагается).

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Пензы:

2.1. от 23.12.2016 N 2293 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление копий муниципальных правовых актов администрации города Пензы";

2.2. от 28.06.2017 N 1166 "О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 23.12.2016 N 2293 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление копий муниципальных правовых актов администрации города Пензы".

3. Информационно-аналитическому отделу опубликовать настоящее постановление в муниципальной газете "Пенза" и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Пензы по организации деятельности администрации.

Глава администрации города
В.Н.КУВАЙЦЕВ

Утвержден

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
"ВЫДАЧА КОПИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ"**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Администрации г. Пензы
от 16.10.2018 N 1897, от 16.11.2018 N 2115/2)

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги "Выдача копий муниципальных правовых актов" (далее - муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении копий муниципальных правовых актов администрации города Пензы до передачи их на постоянное хранение в государственный архив Пензенской области (далее - Административный регламент, Регламент).

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются физические лица, юридические лица, а также их уполномоченные представители, обратившиеся в администрацию города Пензы за предоставлением им копий муниципальных правовых актов администрации города Пензы, чьи права и интересы непосредственно затрагиваются в запрашиваемых муниципальных правовых актах (с целью соблюдения прав других граждан на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту их чести и деловой репутации, права организаций на защиту их деловой репутации).

3. Требования к порядку информирования о муниципальной услуге

3.1. Основными требованиями к порядку информирования граждан о предоставлении муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

3.2. Информирование об исполнении муниципальной услуги предоставляется:

- в администрации города Пензы непосредственно в протокольной части отдела делопроизводства и технического обеспечения по адресу:

пл. М. Жукова, 4, г. Пенза, 440000, кабинет N 104, контактный телефон: 68-13-74.

Режим работы: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00,

выходные: суббота, воскресенье.

- на официальном сайте администрации города Пензы (www.penza-gorod.ru).

3.3. Информация по процедуре оказания услуги предоставляется по запросам, направленным:

по телефону;

по письменным обращениям;

в электронном виде;

при личном обращении граждан.

3.4. Информирование производится в форме устного либо письменного разъяснения. Информирование осуществляется:

- в устной форме немедленно в случае обращения заинтересованного лица лично либо по телефону;

- в письменной форме в течение 30 дней с момента регистрации письменного обращения или обращения, направленного в электронном виде;

3.5. При информировании по телефону работники протокольной части обязаны, в соответствии с поступившим запросом, предоставить информацию по следующим вопросам:

- информацию о месте нахождения и графике работы протокольной части;

- сведения о нормативных актах по вопросам предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- информацию о входящих номерах заявлений на предоставление муниципальной услуги, под которыми они зарегистрированы в системе делопроизводства;

- информацию о принятии решения по конкретному заявлению по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Устная информация должна предоставляться четко и исчерпывающе. Работник протокольной части должен перечислить заявителю действия, которые необходимо совершить для получения муниципальной услуги, и их последовательность.

3.6. Ответ на письменное обращение дается письменно в доступной форме с обоснованием действий, которые необходимо совершить для получения муниципальной услуги, и их последовательность. Ответ должен содержать указание на фамилию, инициалы, номер телефона исполнителя. Ответ подписывается первым заместителем главы администрации города по организации деятельности администрации.

3.7. Информирование граждан о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется также путем оформления информационных стендов.

Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге, а также о ходе ее предоставления можно получить в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области": gosuslugi.pnzreg.ru. и федеральной государственной информационной системе "Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)": gosuslugi.ru.

Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется также в Государственном автономном учреждении Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГАУ "МФЦ").

Электронный адрес ГАУ "МФЦ": mfc-penza@obl.penza.net.

Справочный телефон ГАУ "МФЦ": 927-000, 8 (800) 707-64-55 - с городских номеров звонок бесплатный.

Адреса ГАУ "МФЦ":

- г. Пенза, ул. Шмидта, д. 4
- г. Пенза, пр-кт Победы, 150
- г. Пенза, ул. Фабричная, 2
- г. Пенза, ул. Богданова, 63а

Режим работы ГАУ МФЦ:

Понедельник - Пятница - с 8.00 до 20.00;

Суббота - с 8.00 до 14.00;

Воскресенье - выходной.

Информирование заявителей по любым вопросам осуществляются на безвозмездной основе.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги

Выдача копий муниципальных правовых актов.
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

Администрация города Пензы (протокольная часть отдела делопроизводства и технического обеспечения).

3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления заявителю муниципальной услуги является:

- выдача (направление) копии муниципального правового акта;
- выдача (направление) письма об отказе в предоставлении копии;
- выдача (направление) письма об отсутствии запрашиваемого муниципального правового акта;

- выдача (направление) письма об опубликовании в средствах массовой информации запрашиваемого муниципального правового акта, имеющего нормативный характер.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги "Выдача копий муниципальных правовых актов" - в течение 10 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении копии муниципального правового акта.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) [Конституцией](#) Российской Федерации;
- 2) Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 3) Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- 4) Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- 5) Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 6) Федеральным [законом](#) от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";
- 7) [Постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг";
- 8) [Уставом](#) города Пензы;
- 9) [Постановлением](#) администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы";
- 10) [Постановлением](#) администрации города Пензы от 30.06.2011 N 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы";
- 11) [Постановлением](#) администрации города Пензы от 26.05.2014 N 583 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города и иными органами местного самоуправления города Пензы во взаимодействии с ГАУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" Пензенской области";
- 12) настоящим Административным регламентом.

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

6.1. Предоставление копии муниципального правового акта осуществляется на основании заявления заинтересованного лица на имя первого заместителя главы администрации города по организации деятельности администрации, составленного:

- по **форме** согласно Приложению N 1 к настоящему Административному регламенту - для граждан (физических лиц). В заявлении указывается: фамилия, имя, отчество, паспортные данные, контактный телефон, адрес заявителя, подпись и дата.

- на бланке организации за подписью уполномоченного лица - для юридических лиц;

6.2. Требования к заявлению:

- заявление должно быть подписано заявителем, либо его уполномоченным представителем;

- текст заявления должен поддаваться прочтению;

- в заявлении не должно содержаться нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- заявление не должно содержать исправлений, подчисток либо приписок, зачеркнутых слов, а также серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковывать его содержание;

- использование корректирующих средств для исправления в заявлении не допускается.

Также в заявлении указывается вид, название, номер, дата муниципального правового акта (при наличии информации у заявителя);

6.3. При подаче заявления гражданин предъявляет паспорт (документ, удостоверяющий личность).

6.4. В случае, если для предоставления копии муниципального правового акта необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с Федеральным **Законом** от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Действие настоящего Регламента не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

7. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Не предусмотрен.

8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме заявления для предоставления муниципальной услуги:

- если с заявлением обратилось ненадлежащее лицо;

- при несоблюдении требований, установленных **пунктом 6.1** настоящего регламента;

- при поступлении заявления в виде электронного документа:

если выявлено несоблюдение установленных условий признания действительности электронной квалифицированной подписи заявителя;

при несоблюдении требований, установленных [пунктом 15.2](#) настоящего раздела Регламента.

9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги "Выдача копий муниципальных правовых актов" - 15 минут.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

12. Срок регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги "Выдача копий муниципальных правовых актов" осуществляется в день его приема от заявителя, от ГАУ "МФЦ", получения по почте, в электронном виде.

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном для этой цели помещении - протокольной части отдела делопроизводства и технического обеспечения администрации города Пензы.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию. На информационном стенде должны быть размещена следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;

- контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование;

- почтовый и электронный адрес администрации города;

- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- блок-схема предоставления муниципальной услуги;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками заявлений и образцами их заполнения.

Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей, в том числе указанные объекты должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в отдельных специально оборудованных помещениях, обеспечивающих беспрепятственный доступ инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий, оборудованных отдельным входом, или отдельно стоящих зданиях. На территории, прилегающей к месторасположению органа местного самоуправления, оборудуются бесплатные места для парковки автотранспортных средств с выделением не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки автотранспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы, в порядке, установленном Правительством

Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. (в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход и выход из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (информационных залах) - местах предоставления муниципальной услуги.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников органа местного самоуправления.

Обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей и знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

Сотрудники органа местного самоуправления, предоставляющего услуги оказывает помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

Рабочее место сотрудника органа местного самоуправления оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Рабочие места оборудуются средствами сигнализации (стационарными "тревожными кнопками" или переносными многофункциональными брелками-коммуникаторами).

Сотрудники органа местного самоуправления обеспечиваются личными нагрудными карточками (бейджами) с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом стандарта комфортности предоставления муниципальных услуг.

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

14.1. Основными показателями доступности муниципальной услуги является то, что сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении в протокольную часть отдела делопроизводства и технического обеспечения администрации города Пензы, кроме того, информация размещена на официальном сайте администрации города Пензы:

<http://www.penza-gorod.ru> и в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

14.2. Информация об исполнении муниципальной услуги предоставляется:

- по письменным обращениям физических или юридических лиц в администрацию города Пензы, а также при личном обращении физических или юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, а также их уполномоченных представителей в администрацию города Пензы в протокольную часть отдела делопроизводства и технического обеспечения администрации города Пензы.

14.3. Заявитель имеет право:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- получать муниципальную услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением заявления в порядке, установленном [разделом V](#) Административного регламента.

Основным качественным показателем предоставления муниципальной услуги является количество предоставленных в установленные сроки муниципальных услуг.

Требования к качеству предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей.

15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

15.1. В случае если муниципальная услуга оказывается на базе ГАУ "МФЦ", специалист ГАУ "МФЦ" принимает от заявителя заявление, регистрирует его в соответствии с Регламентом работы ГАУ "МФЦ". При приеме у заявителя заявления специалист:

- проверяет правильность заполнения заявления в соответствии с требованиями, установленными в [п. 6.1](#) настоящего Регламента;

- выдает расписку о принятии заявления с описью представленных документов и указанием срока получения результата услуги.

В случае если при подаче заявления специалистом ГАУ "МФЦ" обнаружено несоответствие заявления и/или прилагаемых к нему документов требованиям, установленным [п. 6.1](#), специалист ГАУ "МФЦ" возвращает заявителю заявление и прилагаемые к нему документы для приведения в соответствие с указанными требованиями с разъяснением причин возврата.

Срок выполнения данного административного действия не более 30 мин.

Передачу и доставку документов заявителя из ГАУ "МФЦ" в администрацию города Пензы (в протокольную часть отдела делопроизводства и технического обеспечения администрации

города Пензы - далее протокольная часть) осуществляет сотрудник ГАУ "МФЦ" - курьер. Он передает документы сотруднику протокольной части в течение 1 рабочего дня, следующего за днем принятия заявления от заявителя.

Передача документов заявителя из ГАУ "МФЦ" в протокольную часть администрации города осуществляется курьером ГАУ "МФЦ" лично под роспись с сопроводительным письмом и с описью документов. После проверки комплектности представленных документов второй экземпляр сопроводительного письма сотрудник протокольной части возвращает курьеру ГАУ "МФЦ" с отметкой о получении указанных документов по описи с указанием даты, подписи, расшифровки подписи.

Сотрудник протокольной части регистрирует заявление в установленном порядке.

В случае если за предоставлением муниципальной услуги заявитель обращался в ГАУ "МФЦ", выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в ГАУ "МФЦ".

После получения из администрации города Пензы информации о принятии решения сотрудник ГАУ "МФЦ" в течение 1 рабочего дня, следующего за днем получения информации получает в протокольной части результат оказания услуги.

О получении результата оказания услуги курьером ГАУ "МФЦ" делается соответствующая отметка в реестре.

При выдаче заявителю результата оказания услуги специалист ГАУ "МФЦ" проверяет документ, удостоверяющий личность, и (или) доверенность от уполномоченного лица. Заявителю выдается документ под роспись с указанием даты его получения.

В случае неявки заявителя в ГАУ "МФЦ", в течение 30 дней с момента окончания срока получения результата оказания услуги, ГАУ "МФЦ" передает документы в администрацию города (в протокольную часть отдела делопроизводства и технического обеспечения) под роспись с сопроводительным письмом.

15.2. Заявление в форме электронного документа может быть представлено в администрацию по выбору заявителя:

- посредством отправки через личный кабинет региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" (<http://gosuslugi.pnzreg.ru>) и (или) федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал, Порталы) (<http://www.gosuslugi.ru>);

- путем направления электронного документа в администрацию города Пензы на официальную электронную почту (далее - представление посредством электронной почты).

В заявлении указывается один из следующих способов предоставления результатов рассмотрения заявления администрацией города Пензы:

- в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью;

- в виде бумажного документа, который заявитель получает непосредственно при личном обращении;

- в виде бумажного документа, который направляется заявителю посредством почтового отправления.

Заявление в форме электронного документа подписывается по выбору заявителя (если заявителем является физическое лицо):

- простой электронной подписью заявителя (представителя заявителя);
- усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

Копия документа, удостоверяющего личность заявителя (удостоверяющего личность представителя заявителя, если заявление представляется представителем заявителя), прилагается к заявлению в виде электронного образа такого документа. Представления данного документа не требуется в случае представления заявления посредством отправки через личный кабинет Порталов государственных и муниципальных услуг, а также, если заявление подписано усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае представления заявления представителем заявителя, действующим на основании доверенности, к заявлению также прилагается доверенность в виде электронного образа такого документа.

В случае, если для предоставления услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с Федеральным [Законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица в виде электронного образа такого документа.

Заявление, переданное с нарушением установленных норм, администрацией г. Пензы не рассматривается.

При подаче заявления в электронном виде посредством Порталов заявление может быть подписано простой электронной подписью, ход исполнения и результат оказания услуги доступны в личном кабинете на Портале.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, включая особенности выполнения административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Организация предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрация заявлений и передача их на рассмотрение первому заместителю главы администрации по организации деятельности администрации для определения исполнителя муниципальной услуги;

- подготовка копии муниципального правового акта либо ответа об отказе в предоставлении копии, отсутствии запрашиваемого муниципального правового акта, опубликовании в средствах массовой информации запрашиваемого муниципального правового акта, имеющего

нормативный характер, регистрация ответа;

- направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении N 2 к Регламенту.

**1. Прием, регистрация заявлений и передача их
на рассмотрение первому заместителю главы администрации
по организации деятельности администрации для определения
исполнителя муниципальной услуги**

1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявление направляется заявителем (представителем заявителя) в Администрацию или многофункциональный центр на бумажном носителе посредством почтового отправления, представляется лично или в форме электронного документа.

Заявление подписывается заявителем либо представителем заявителя.

При личном обращении заявителя работник протокольной части проверяет:

- правильность заполнения заявления;
- действительность документа, удостоверяющего личность заявителя, полномочия представителя заявителя;
- осуществляет сверку сведений, указанных заявителем в заявлении, со сведениями, содержащимися в паспорте;
- выдает бланк заявления;
- инструктирует о порядке заполнения заявления.

В ходе заполнения заявления заявитель при необходимости может получать консультационную помощь работника.

Если в заявлении имеются ошибки, работник обращает внимание заявителя на наличие препятствия для предоставления муниципальной услуги и предлагает устранить причины, препятствующие осуществлению муниципальной услуги.

1.3. При поступлении заявления и документов в форме электронного документа работник протокольной части отдела делопроизводства и технического обеспечения, ответственный за прием электронных сообщений, направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием заявления, информацию об адресе и графике работы отдела, а также номер телефона, по которому заявитель может узнать о ходе рассмотрения его заявления.

Поступившее заявление в виде электронного документа должно быть заверено простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального **закона** от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (с последующими изменениями) и **постановлением** Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями), требованиями Федерального **закона** от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями).

Проверка квалифицированной электронной подписи осуществляется работником отдела самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка квалифицированной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности работник отдела докладывает об этом должностному лицу администрации города, который в течение 3 рабочих дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению заявления, после чего работник отдела направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов [статьи 11](#) Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи", которые послужили основанием для принятия указанного решения.

При подаче заявления в электронном виде посредством Порталов заявление может быть подписано простой электронной подписью, ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на Портале.

1.4. Критерием принятия решения о приеме заявления является поступление заявления, поданного с соблюдением требований указанных в [п. 8](#) Регламента.

1.5. Заявления регистрируются в день поступления работником протокольной части отдела делопроизводства и технического обеспечения в журнале регистрации на выдачу копий муниципальных правовых актов, после чего передаются на рассмотрение первому заместителю главы администрации города по организации деятельности администрации.

1.6. Первый заместитель главы администрации города по организации деятельности администрации в течение 3-х дней рассматривает заявление, определяет ответственного исполнителя и возвращает заявления на исполнение в протокольную часть отдела делопроизводства и технического обеспечения.

1.7. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 3 рабочих дня.

1.8. Результатом административной процедуры является прием и регистрация поступившего заявления, определение ответственного исполнителя.

2. Подготовка копии муниципального правового акта либо ответа об отказе в предоставлении копии, отсутствии запрашиваемого муниципального правового акта, опубликовании в средствах массовой информации запрашиваемого муниципального правового акта, имеющего нормативный характер, регистрация ответа

2.1. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении копии муниципального правового акта работник протокольной части - исполнитель услуги - готовит копию (выписку) запрашиваемого муниципального правового акта и, при желании заявителя сопроводительное письмо к нему, которое направляет на подпись первому заместителю главы администрации города по организации деятельности администрации.

В указанных копиях (выписках) подпись главы администрации города Пензы (заместителя) не воспроизводится, ее подлинность удостоверяется печатью "протокольная часть". В случае

заверения копии, кроме печати протокольной части, проставляется заверяющий штамп "Копия верна", подпись ответственного лица и печать отдела делопроизводства и технического обеспечения.

Выписка предоставляется в том случае, когда в запрашиваемом муниципальном правовом акте помимо сведений о заявителе содержатся персональные данные других лиц.

2.2. При наличии оснований для отказа в предоставлении копии муниципального правового акта, указанных в [пункте 2 раздела 1](#) настоящего Административного регламента, готовит ответ заявителю об отказе в предоставлении муниципального правового акта.

2.3. При отсутствии в администрации города запрашиваемого муниципального правового акта готовит ответ об отсутствии муниципального правового акта.

2.4. В случае если требуемый заявителем муниципальный правовой акт носит нормативный характер и ранее размещался в средствах массовой информации, готовит ответ с указанием наименования средства массовой информации, его номера и даты опубликования акта.

2.5. Критерием принятия решения о подготовке копии либо ответа заявителю являются основания, указанные в [п. п. 2.1 - 2.4](#) настоящего раздела.

2.6. Исполнитель направляет подготовленный заявителю ответ на подпись первому заместителю главы администрации города по организации деятельности администрации.

2.7. Первый заместитель главы администрации города по организации деятельности администрации либо лицо, его замещающее, подписывает подготовленный ответ заявителю и направляет для регистрации в протокольную часть отдела делопроизводства и технического обеспечения.

2.8. Исполнитель услуги в день подписания ответа регистрирует его в журнале регистрации заявлений на выдачу копий муниципальных правовых актов.

2.9. Критерием принятия решения о регистрации ответа заявителю является факт поступления подписанного первым заместителем главы администрации города по организации деятельности администрации либо лицом, его замещающим, ответа в протокольную часть администрации.

2.10. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 5 календарных дней.

2.11. Результатом административной процедуры является заверенная копия запрашиваемого заявителем муниципального правового акта (при желании заявителя с сопроводительным письмом) либо оформленный и зарегистрированный в установленном порядке ответ об отказе в предоставлении копии по основаниям, указанным в [п. п. 2.2. - 2.4.](#)

3. Направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.1. Основанием для начала административной процедуры и критерием принятия решения по ней является наличие заверенной копии запрашиваемого заявителем муниципального правового акта (при желании заявителя с сопроводительным письмом) либо оформленного и зарегистрированного в установленном порядке ответа об отказе в предоставлении копии.

3.2. Заверенная копия запрашиваемого заявителем муниципального правового акта (при желании заявителя с сопроводительным письмом) либо оформленный и зарегистрированный в установленном порядке ответ об отказе в предоставлении копии позднее 3-х дней направляются

канцелярией отдела делопроизводства и технического обеспечения заявителю по почте или выдаются работником протокольной части под расписку на руки заявителю при предъявлении документа, удостоверяющего личность; доверенным лицам при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.3. При подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр исполнитель обеспечивает передачу результата оказания услуги в многофункциональный центр для выдачи заявителю в день его регистрации.

3.4. В случае выбора заявителем способа получения результата оказания услуги в форме электронных документов исполнитель формирует документы для ответа в виде электронных копий документов, подписывает их усиленной квалифицированной подписью и отправляет заявителю на указанный им электронный адрес.

3.5. В случае поступления заявления посредством Порталов документ ответа направляется заявителю с помощью средств, предоставляемых системой исполнения услуг Правительства Пензенской области.

3.6. Продолжительность административной процедуры (максимальный срок ее выполнения) составляет 2 рабочих дня.

Критерием принятия решения о направлении заявителю результата оказания услуги является факт наличия заверенной копии муниципального правового акта (при желании заявителя с сопроводительным письмом) либо надлежаще оформленного и зарегистрированного ответа об отказе в предоставлении копии.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроков исполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, за принятием решений, связанных с предоставлением муниципальной услуги осуществляется постоянно первым заместителем главы администрации города Пензы по организации деятельности администрации, а также муниципальными служащими, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административных процедур, в рамках своей компетенции.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

2. В Администрации проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги.

При проведении плановой проверки рассматриваются все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления проверок определяется первым заместителем главы администрации города Пензы по организации деятельности администрации.

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки устранения ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в Администрацию, обращений (жалоб) граждан и юридических лиц, связанных с нарушениями при предоставлении муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распоряжений Администрации.

3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4. Персональная ответственность муниципальных служащих Администрации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Ответственные исполнители несут персональную ответственность за:

5.1. соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;

5.2. соблюдение сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

6. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через Портал.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра
(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.10.2018 N 1897)

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

1. Предмет жалобы

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги,

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

(в ред. [Постановления](#) Администрации г. Пензы от 16.11.2018 N 2115/2)

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- 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, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра,

работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, в порядке, определенном [частью 1.3. статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".
(абзац введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 16.11.2018 N 2115/2)

2. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра.

2. Жалоба подается:

- в орган, предоставляющий муниципальную услугу - администрацию города Пензы. При обжаловании решений и действий (бездействия) администрации города Пензы, должностных лиц и муниципальных служащих администрации города Пензы.

- учредителю многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг. При обжаловании решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

- руководителю многофункционального центра. При обжаловании решений и действий (бездействия) работника многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

3. Рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Пензы, должностных лиц и муниципальных служащих осуществляется уполномоченными на это должностными лицами администрации города Пензы в соответствии с распределением обязанностей.

4. Рассмотрение жалоб в отношении решений и действий (бездействия) многофункционального центра осуществляется учредителем многофункционального центра или уполномоченным должностным лицом в соответствии с [постановлением](#) Правительства Пензенской области от 09.04.2018 N 212-пП "Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти (органов местного самоуправления муниципальных образований) Пензенской области и их должностных лиц, государственных гражданских (муниципальных) служащих и порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункциональных центров Пензенской области и их работников при предоставлении государственных услуг".

5. Рассмотрение жалоб в отношении решений и действий (бездействия) работника многофункционального центра осуществляется руководителем многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) исполнительного органа государственной власти Пензенской области (органа местного самоуправления города Пензы), являющегося учредителем многофункционального центра, или уполномоченного должностного лица, руководителя многофункционального центра подается в Правительство Пензенской области и рассматривается Председателем Правительства Пензенской области, заместителем Председателя Правительства Пензенской области в соответствии с распределением обязанностей.

7. В случае если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре, у уполномоченного на ее рассмотрении учредителя многофункционального центра.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящего Порядка не применяются и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

8. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

При поступлении жалобы многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

3. Порядок подачи жалобы

1. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в [подпункте "д" пункта 6](#)

[раздела 3](#) настоящего Порядка);

- 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;

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

3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с действующим законодательством.

4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется администрацией города Пензы, многофункциональным центром в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

6. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего может быть подана заявителем посредством:

а) официального интернет-сайта администрации города Пензы: <http://www.penza-gorod.ru>;

б) электронной почты администрации города Пензы (goradm@sura.ru)

в) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<https://www.gosuslugi.ru>);

г) региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" (<https://www.gosuslugi.pnzreg.ru>);

д) федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru>).

7. В электронном виде жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта многофункционального центра Пензенской области (<http://www.mdocs.ru>), учредителя многофункционального центра (<https://www.mingosim.pnzreg.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) электронной почты многофункционального центра Пензенской области (mfc-penza@obl.penza.net).

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пунктах 3 и 4 раздела 3](#) настоящего Порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя не требуется.

4. Сроки рассмотрения жалобы

1. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его должностного лица, работника в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

6. Результат рассмотрения жалобы

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в письменной форме уполномоченным на ее рассмотрение органом.

1.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу,

многофункциональным центром, 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.

(пп. 1.1 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 16.11.2018 N 2115/2)

1.2. 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.

(пп. 1.2 введен [Постановлением](#) Администрации г. Пензы от 16.11.2018 N 2115/2)

2. При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

3. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

5. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

6. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра.

4. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "д" пункта 6 раздела 3](#) настоящего Порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

8. Порядок обжалования решения по жалобе

1. Заявитель имеет право обжаловать решения принятые уполномоченным должностным лицом администрации города Пензы по жалобе вышестоящему должностному лицу администрации города Пензы.

2. При этом порядок такого обжалования соответствует порядку обжалования, установленному для обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра.

3. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредитель многофункционального центра обеспечивают:

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, его должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, его должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Приложение N 1 к Административному регламенту

Первому заместителю главы администрации
города Пензы по организации
деятельности администрации

от _____
(Ф.И.О. физического лица,
индивидуального предпринимателя)
Паспортные данные:

Адрес: _____

_____ (контактный телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить копию _____

(указывается вид и наименование запрашиваемого муниципального правового акта)

от _____ N _____ (указывается дата и номер муниципального правового акта)
в целях _____

(указывается цель получения копии правового акта)

" _____ " _____ 20 _____ г.

Подпись заявителя

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ВЫДАЧЕ КОПИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
ПРАВОВЫХ АКТОВ**

