



**Министерство культуры, туризма
и архивного дела Республики Коми**

**Коми Республикаса культура, туризм
да архив удж министерство**

ПРИКАЗ

№ 345-ог

«29» июля 2019 г.

г. Сыктывкар

Об утверждении административных регламентов предоставления учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, некоторых услуг

На основании Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления Правительства Республики Коми от 29 ноября 2011 г. № 532 «О разработке и утверждении административных регламентов» приказываю:

1. Утвердить:

- Административный регламент предоставления учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии», согласно приложению № 1;
- Административный регламент предоставления учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, услуги «Предоставление информации о проведении республиканских и межрегиональных выставок, ярмарок народного творчества и декоративно-прикладного искусства», согласно приложению № 2;
- Административный регламент предоставления учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек», согласно приложению № 3;
- Административный регламент предоставления учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, услуги

«Прием заявок (запросов) государственными архивами Республики Коми на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)», согласно приложению № 4;

- Административный регламент предоставления учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах», согласно приложению № 5;

- Административный регламент предоставления государственными учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий», согласно приложению № 6 (далее - Административные регламенты);

2. Государственным учреждениям Республики Коми, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя (далее - Министерство), обеспечить предоставление услуг, указанных в пункте 1 настоящего приказа, в соответствии с Административными регламентами.

3. Признать утратившими силу приказы Министерства культуры Республики Коми и Министерства культуры туризма и архивного дела Республики Коми по списку согласно приложению № 7.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу по истечении десяти дней со дня его официального опубликования.

И.о. министра



К.М. Баранов

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПОЗАПИСИ НА ОБЗОРНЫЕ, ТЕМАТИЧЕСКИЕ И ИНТЕРАКТИВНЫЕ ЭКСКУРСИИ

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления услуги по записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги и устанавливает порядок, последовательность и сроки административных процедур и административных действий Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная галерея Республики Коми», Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальный музей Республики Коми» (далее – учреждения, ГБУ РК «Национальная галерея РК», ГБУ РК «Национальный музей РК»), порядок взаимодействия между учреждениями, и заявителями при предоставлении услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются: юридические и физические лица - (в том числе граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие на территории Российской Федерации, индивидуальные предприниматели) (далее - заявители).

1.3. От имени заявителей, в целях получения услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.4. Порядок получения информации лицами, заинтересованными в предоставлении услуги, по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми и Единого

портала государственных и муниципальных услуг (функций), официальных сайтов учреждений, предоставляющих услугу.

1.4.1. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе сведения о ходе предоставления услуги лица, заинтересованные в предоставлении услуги, могут получить непосредственно:

- в учреждениях (согласно приложению № 4 к настоящему регламенту), в Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми (далее – Министерство) по месту своего проживания (регистрации);

- по справочным телефонам;

- в сети Интернет (на официальном сайте учреждений);

- посредством государственной информационной системы Республики Коми «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми» - rgu.rkomi.ru, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

- направив письменное обращение через организацию почтовой связи, либо по электронной почте.

Лица, заинтересованные в предоставлении услуги, вправе получить по телефону информацию по вопросам предоставления услуги в вежливой форме, быстро, четко и по существу поставленного вопроса. При консультировании по телефону должностное лицо учреждений называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратилось лицо, заинтересованное в предоставлении услуги. Информирование по вопросам предоставления услуги по телефону не должно превышать 15 минут.

При обращении лиц, заинтересованных в предоставлении услуги, посредством электронной почты ответы направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением должен быть направлен в письменной форме через организацию почтовой связи).

1.4.2. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предоставляется, в связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

1.5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги.

Информация о порядке предоставления услуги, а также график приема граждан для консультаций по вопросам предоставления услуги размещены на информационном стенде учреждений, в информационных материалах (брошюрах, буклетах), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте учреждений.

На официальном сайте учреждений, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в федеральной государственной

информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» размещена следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие предоставление услуги;

- настоящий Административный регламент;

- справочная информация:

место нахождения, график работы, наименование учреждений, участвующих в предоставлении услуги;

адреса официальных сайтов учреждений, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты: ГБУ РК «Национальная галерея РК» - nqrk@list.ru, ГБУ РК «Национальный музей РК» - nmrk@list.ru;

адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми также размещается следующая информация:

а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

б) круг заявителей;

в) срок предоставления услуги;

г) результаты предоставления услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления услуги;

д) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

е) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

ж) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми о порядке и сроках предоставления услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

2.1. Наименование услуги: запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии.

Наименование учреждений, предоставляющих услугу

2.2. Предоставление услуги осуществляется: ГБУ РК «Национальная галерея РК», ГБУ РК «Национальный музей РК».

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

2.3. Органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги не имеется.

2.4. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг, утвержденный Правительством Республики Коми.

Описание результата предоставления услуги

2.5. Результатом предоставления услуги является уведомление заявителя о принятом решении и (или) направление (выдача) заявителю решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги (или уведомления о принятом решении).

Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.6. Общий срок предоставления услуги составляет 8 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении услуги.

2.6.1. Срок приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, не предусмотрен.

2.7. В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, составляет 1 рабочий день со дня поступления в учреждение указанного заявления. Плата с заявителя в случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине учреждениями, не взимается.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальных сайтах: ГБУ РК «Национальная галерея РК» - <http://www.ngrkomi.ru/>, ГБУ РК «Национальный музей РК» - <http://museumkomi.ru/>, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.9. Для получения услуги заявителем самостоятельно предоставляется в учреждения запрос о предоставлении услуги (по формам согласно приложению № 1 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), приложению № 2 (для юридических лиц) к настоящему Административному регламенту).

Выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, а также способа выдачи результата предоставления услуги осуществляется заявителем на стадии подачи запроса о предоставлении услуги и указывается заявителем непосредственно в запросе.

В качестве документов, необходимых для получения услуги, необходимо представить документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность гражданина), без приложения копии, при обращении за получением услуги.

Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.10. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении

услуги:

Документов, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не имеется.

2.11. В случае направления документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента почтовым отправлением, подлинники документов не направляются, удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

Документы, необходимые для предоставления услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (в учреждения);
- посредством почтового отправления (в учреждения).

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги,
и сведения о документе (документах), выдаваемом
(выдаваемых) заявителю по результатам предоставления
указанных услуг**

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, способы их получения
заявителем, в том числе в электронной форме,
порядок их представления**

2.13. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрено.

Указание на запрет требований и действий в отношении заявителя

2.14. Запрещается:

1) требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) требовать от заявителя предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов

исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

4) отказывать в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

5) требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего услугу, государственного служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.16. Оснований для приостановления предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

2.17. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- 1) в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного заявления не поддается прочтению;

3) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

2.18. Заявитель имеет право повторно обратиться за предоставлением услуги после устранения оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17, в порядке в соответствии с пунктами 2.9 - 2.10 настоящего Административного регламента.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми со ссылкой на положения нормативных правовых актов, в которых установлен размер государственной пошлины или иной платы

2.19. Услуга предоставляется заявителям бесплатно. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица плата с заявителя не взимается.

**Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о
методике расчета размера такой платы**

2.20. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрено.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении услуги и при получении результата предоставления
услуги**

2.21. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении услуги**

2.22. Регистрация запроса заявителя (письменное или в электронной форме), поступившего в учреждение, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в учреждения.

Регистрация запроса заявителя осуществляется специалистом учреждения, ответственным за прием и регистрацию запроса при предоставлении услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги производится в порядке, установленном пунктом 3.2. настоящего Административного регламента.

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

2.23. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.

Помещения, в которых предоставляются услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их запросам услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Здания (помещения) учреждений оборудуются информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок.

Места предоставления услуги должны обеспечивать возможность реализации прав людей с инвалидностью и маломобильных групп населения на получение услуги в соответствии с нормами Федерального закона N 419-ФЗ от 1 декабря 2014 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», в т.ч.:

1) доступность к месту предоставления услуги (пандусы, подъемники, информационные таблички) либо предоставление им необходимых услуг в дистанционном режиме, либо предоставление, когда это возможно, необходимых услуг по месту жительства инвалида;

2) обеспечение условий индивидуальной мобильности и возможности для самостоятельного их передвижения по зданию и (при необходимости - по территории объекта):

3) выделенные стоянки транспортных средств для инвалидов; сменные кресла-коляски либо адаптированные лифты; поручни; пандусы; подъемные платформы (аппарели); раздвижные двери; доступные входные группы; доступные санитарно-гигиенические помещения; достаточная ширина дверных проемов в стенах; лестничных маршей; площадок;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

5) оснащение зданий системами ориентации и информационного обеспечения людей с инвалидностью (информационные знаки, тактильные таблички, мнемосхемы, системы речевого оповещения и др.), дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также

надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.24. Требования к залу ожидания.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.25. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, располагаются в непосредственной близости от сектора ожидания очереди и оборудуются:

1) визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах;

2) стульями и столами (стойками) для оформления документов;

3) информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

4) сектор для информирования граждан может быть оборудован световыми информационными табло, компьютером со справочно-информационными системами. Компьютер, предназначенный для заявителей, не должен быть подключен к локальной сети учреждения;

5) места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.26. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги.

На информационном стенде учреждений размещается информация о порядке предоставления услуги, сведения о месте нахождения и графике работы учреждений, справочных телефонах, адресе электронной почты учреждений, образцы запросов, информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

Показатели доступности и качества услуги

2.27. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя*
I. Показатели доступности		
1. Возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-	да/нет	да

коммуникационных технологий		
2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность	да/нет	при личном обращении заявителя – 2 взаимодействия продолжительностью 15 минут
3. Возможность получения услуги в многофункциональном центре	да/нет	нет
4. Возможность получения услуги посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в многофункциональном центре, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	да/нет	нет
II. Показатели качества		
1. Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в учреждении	%	100
2. Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги в учреждении	%	0

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуг в электронной форме

2.28. На официальном сайте ГБУ РК «Национальная галерея РК» - <http://www.ngrkomi.ru/>, ГБУ РК «Национальный музей РК» - <http://museumkomi.ru/> и на официальном сайте Министерства <http://mincult.rkomi.ru>, заявителю предоставляется возможность получения информации о предоставляемой услуге.

Услуга по принципу «одного окна», в том числе через многофункциональные центры предоставления услуг не предоставляется.

Услуга в электронном виде не предоставляется.

III. Состав, последовательность

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

Состав административных процедур по предоставлению

услуги

3.1. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов для предоставления услуги;
- 2) принятие решения о предоставлении (решения об отказе в предоставлении) услуги;
- 3) уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги.

Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении услуги

Прием и регистрация запроса и иных документов для предоставления услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя запроса о предоставлении услуги:

на бумажном носителе непосредственно в учреждения;
на бумажном носителе в учреждения через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

1) Очная форма подачи документов – подача запроса и документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пункте 2.9 настоящего Административного регламента в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

При очной форме подачи документов запрос о предоставлении услуги может быть оформлен заявителем в ходе приема в учреждении, либо оформлен заранее.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом учреждения, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в запрос свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист учреждения, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

При необходимости специалист учреждения изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении специалист учреждения ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить запрос.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

2) Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении услуги и документов через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос и документы, указанные в пунктах 2.9 – 2.10 настоящего Административного регламента (в случае, если заявитель представляет документы, указанные в пункте 2.10 настоящего Административного регламента по собственной инициативе):

- в виде оригинала запроса и копий документов на бумажном носителе через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством, днем регистрации запроса является день поступления запроса и документов в учреждении.

Если заявитель обратился заочно, специалист учреждения, ответственный за прием документов:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

Уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов с возвращаемыми документами) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

3.2.1. Критерием принятия решения о приеме документов либо решения об отказе в приеме документов является наличие запроса и прилагаемых к нему документов.

3.2.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления запроса от заявителя о предоставлении услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация в учреждении запроса и документов, представленных заявителем, их передача специалисту учреждения, ответственному за принятие решений о предоставлении услуги.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.2.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной

электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги не предусмотрено.

**Направление специалистом межведомственных запросов
в органы государственной власти, органы местного самоуправления и
подведомственные этим органам организации в случае, если определенные
документы не были представлены заявителем самостоятельно**

3.3. Направление специалистом межведомственных запросов в органы государственной власти определенных документов или действий не требуется.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении)
услуги**

3.4. Основанием для начала административной процедуры является наличие в учреждении зарегистрированных документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления услуги специалист учреждений:

- определяет соответствие представленных документов требованиям, установленным в пунктах пункте 2.9 Административного регламента;

- анализирует содержащуюся в представленных документах информацию в целях подтверждения статуса заявителя и его потребности в получении услуги, а также необходимости предоставления учреждения услуги;

- устанавливает факт отсутствия или наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 Административного регламента;

- устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента.

Специалист учреждений в течение 2 рабочих дней по результатам проверки готовит один из следующих документов:

- проект решения о предоставлении услуги;
- проект решения об отказе в предоставлении услуги (в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента).

Специалист учреждений после оформления проекта решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги передает его на подпись руководителю учреждений в течение 2 рабочих дней.

Руководитель учреждений подписывает проект решения о предоставлении услуги (решения об отказе в предоставлении услуги) в течение 1 рабочего дня со дня его получения.

Специалист учреждений в день подписания направляет подписанное руководителем учреждений решение сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

3.4.1. Критерием принятия решения о предоставлении услуги является соответствие запроса и прилагаемых к нему документов требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней со дня получения из учреждений, полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) и передача принятого решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) сотруднику учреждений, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждений, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.4.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

Уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику учреждений, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о предоставлении услуги или решения об отказе в предоставлении услуги (далее - Решение).

Административная процедура исполняется сотрудником учреждений, ответственным за выдачу Решения.

При поступлении Решения сотрудник учреждений, ответственный за его выдачу, информирует заявителя о наличии принятого решения и согласует способ получения гражданином данного Решения.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и (или) посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

При поступлении запроса по электронной почте, запрос распечатывается сотрудником учреждений на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется как с письменным запросом в соответствии с настоящим Административным регламентом. Если в таком запросе указан адрес электронной почты, специалист в течение 1 (одного) рабочего дня после регистрации направляет заявителю уведомление о приеме электронного запроса к рассмотрению.

В случае личного обращения заявителя выдачу Решения осуществляет сотрудник учреждений, ответственный за выдачу Решения, при личном приеме под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае невозможности информирования специалист учреждений, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет заявителю Решение через организацию почтовой связи заказным письмом с

уведомлением.

3.5.1. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления услуги или направлении результата услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления услуги.

3.5.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления Решения сотруднику учреждений ответственному за его выдачу.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом Решении и (или) выдача заявителю Решения.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждений, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.5.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

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

3.6. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в учреждения с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.6.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – процедура), является поступление в учреждения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

3.6.2. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом учреждения делаются копии этих документов);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

3.6.3. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист учреждений в течение 3 рабочих дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

– принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется специалистом учреждений в течение 1 рабочего дня.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

– изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;

– внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

3.6.4. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 4 рабочих дней со дня поступления в учреждения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.6. Результатом процедуры является:

– исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;

– мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.5 настоящего Регламента.

3.6.7. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений

настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляет директор учреждения.

4.2. Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению услуги осуществляется директором учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы учреждений, но не реже 1 раза в год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в учреждения обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение услуги.

4.5. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

4.6. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления услуги.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за предоставлением услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждений правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

4.8. При обращении граждан, их объединений и организаций к руководителю учреждений может быть создана комиссия с включением в ее

состав граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений и действий (бездействия)
учреждений, предоставляющих услугу, многофункционального центра,
организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27
июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и
муниципальных услуг», а также должностных лиц, государственных
служащих, работников**

Указанная в настоящем разделе информация подлежит размещению на официальном сайте учреждений, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и
действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, его должностного
лица либо гражданского служащего, многофункционального центра, его
работника, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16
Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации
предоставления государственных и муниципальных услуг», или их
работников при предоставлении услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуги, действий или бездействия должностных лиц учреждений, его работников, при предоставлении услуги в досудебном порядке.

Организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в Республике Коми отсутствуют.

Предмет жалобы

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении 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 Республики Коми;

5) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми;

6) отказ учреждений, их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

8) приостановление предоставления 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 Республики Коми;

9) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставления или осуществления которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги.

**Органы исполнительной власти Республики Коми, организации,
уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, работники,
которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждения, в Министерство.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждениями, предоставляющими услуги, Министерством, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждений подаются в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждений, руководителя учреждений, иного должностного лица учреждений может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждений, официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (далее – порталы государственных и муниципальных услуг (функций)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Регистрация жалобы осуществляется учреждением, Министерством соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, (далее – Журнал) не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовыми актами учреждений, Министерства.

Учреждениями, Министерством выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения и его должностных лиц, государственных гражданских служащих и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждений, официального сайта Министерства, порталы государственных и муниципальных услуг (функций), организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.6. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждений, должностного лица учреждения и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждений;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) учреждений, должностного лица учреждения.

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного органа, направляет жалобу в орган, предоставляющий услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом, работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалоб

5.10. Жалоба, поступившая в учреждения, либо в Министерство, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены учреждением, предоставляющим услугу.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и перечень оснований для оставления жалобы без ответа

5.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников от 25 декабря 2012 г. № 592, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

5.12. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Учреждение, должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в учреждение, предоставляющее услугу, орган местного самоуправления, должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Результат рассмотрения жалобы

5.13. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме уполномоченного на ее рассмотрение учреждения, предоставляющего услугу.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное

не установлено законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, ответственное лицо в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного в пункте 5.14 настоящего Административного регламента решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, Министерства рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение с указанием аргументированных разъяснений о причинах принятого решения;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги, информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.15. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

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

5.16. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в учреждения, Министерство с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальных сайтах: ГБУ РК «Национальная галерея РК» - <http://www.ngrkomi.ru/>, ГБУ РК «Национальный музей РК» - <http://museumkomi.ru/>, на официальном сайте Министерства <http://mincult.rkomi.ru/>, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

1) наименование учреждения, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Министерства, в компетенции которого находится информация и документы необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

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

3) сведения об информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в учреждениях;
- на официальных сайтах учреждений;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми и (или) Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5.18. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номерам учреждений;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в учреждения, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в учреждения;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления услуги по записи на
обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии

Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Полное наименование индивидуального предпринимателя	
ОГРНИП	

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации заявителя /

Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства заявителя /

Почтовый адрес индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	
----------------------	--

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	
-------------------	--

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления услуги по записи на
обзорные, тематические и
интерактивные экскурсии

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Данные заявителя (юридического лица)

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)			
Организационно-правовая форма юридического лица			
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица			
ОГРН			

Юридический адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Почтовый адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Контактные данные	

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата	
----------------------------	--

предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	
--------------------------	--

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к Приказу
Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
от «29» июля 2019 г. № 345-од

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ О ВРЕМЕНИ И МЕСТЕ ТЕАТРАЛЬНЫХ
ПРЕДСТАВЛЕНИЙ, ФИЛАРМОНИЧЕСКИХ И ЭСТРАДНЫХ
КОНЦЕРТОВ И ГАСТРОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ТЕАТРОВ
И ФИЛАРМОНИЙ, АНОНСЫ ДАННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления услуги по предоставлению информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий (далее – Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги и устанавливает порядок, последовательность и сроки административных процедур и административных действий государственного автономного учреждения Республики Коми «Театр оперы и балета», государственного автономного учреждения Республики Коми «Государственный ордена Дружбы народов академический театр драмы им. В.Савина», государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальный музыкально-драматический театр Республики Коми», государственного автономного учреждения Республики Коми «Воркутинский драматический театр», государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Государственный театр кукол Республики Коми», государственного автономного учреждения Республики Коми «Коми республиканская филармония», государственного автономного учреждения Республики Коми «Ансамбль народной песни «Северная околица» (далее – учреждения).

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие на территории Российской Федерации;
- индивидуальные предприниматели;
- юридические лица.

1.3. От имени заявителей, в целях получения услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.4. Порядок получения информации лицами, заинтересованными в предоставлении услуги, по вопросам предоставления услуги:

1.4.1. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе сведения о ходе предоставления услуги лица, заинтересованные в предоставлении услуги, могут получить непосредственно:

- в учреждениях;
- по справочным телефонам;
- в сети Интернет (на официальных сайтах учреждений);
- посредством государственной информационной системы Республики Коми «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми» – rgu.rkomi.ru, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» – gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций);
- направив письменное обращение через организацию почтовой связи либо по электронной почте.

Лица, заинтересованные в предоставлении услуги, вправе получить по телефону информацию по вопросам предоставления услуги в вежливой форме, быстро, четко и по существу поставленного вопроса. При консультировании по телефону должностное лицо Учреждения называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратилось лицо, заинтересованное в предоставлении услуги. Информирование по вопросам предоставления услуги по телефону не должно превышать 15 минут.

При обращении лиц, заинтересованных в предоставлении услуги, посредством электронной почты ответы направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением должен быть направлен в письменной форме через организацию почтовой связи).

1.4.2. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предоставляется, в связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

1.5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги.

Информация о порядке предоставления услуги, а также график приема граждан для консультаций по вопросам предоставления услуги размещены на информационном стенде учреждений, в информационных материалах (брошюрах, буклетах), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте учреждений.

На официальных сайтах учреждений <http://www.komiopera.ru/>, <http://komidrama.ru/>, <http://komiteatr.ru/1/>, <https://www.vorkutadramteatr.com/>, <https://teatrkuKolvorkuta-1.jimdo.com/>, <http://filarmoniakomi.ru/>, <http://s-okolica.komi.muzkult.ru/>, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» размещена следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие предоставление услуги;

- настоящий Административный регламент;

- справочная информация:

место нахождения, график работы, наименования учреждений, адреса официальных сайтов учреждений, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса электронной почты учреждений;

адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми также размещается следующая информация:

- а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- б) круг заявителей;

- в) срок предоставления услуги;

- г) результаты предоставления услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления услуги;

- д) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

- е) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

- ж) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми о порядке и сроках предоставления услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические

средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

2.1. Наименование услуги: предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий.

Наименование государственных учреждений Республики Коми, предоставляющих услугу

2.2. Предоставление услуги осуществляется:

государственным автономным учреждением Республики Коми "Театр оперы и балета";

государственным автономным учреждением Республики Коми "Государственный ордена Дружбы народов академический театр драмы им. В.Савина";

государственным бюджетным учреждением Республики Коми "Национальный музыкально-драматический театр Республики Коми";

государственным автономным учреждением Республики Коми "Воркутинский драматический театр";

государственным бюджетным учреждением Республики Коми "Государственный театр кукол Республики Коми";

государственным автономным учреждением Республики Коми "Коми республиканская филармония";

государственным автономным учреждением Республики Коми "Ансамбль народной песни "Северная околица".

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

2.3. Органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги не имеется.

2.4. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг, утвержденный Правительством Республики Коми.

Описание результата предоставления услуги

2.5. Результатом предоставления услуги является уведомление заявителя о принятом решении и (или) направление (выдача) заявителю решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги (или уведомления о принятом решении).

Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.6. Общий срок предоставления услуги составляет 16 календарных дней со дня регистрации запроса о предоставлении услуги.

2.6.1. Срок приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, не предусмотрен.

2.7. В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, составляет 3 рабочих дня со дня поступления в учреждения, участвующие в предоставлении услуги, указанного заявления.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальных сайтах Учреждений, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.9. Для получения услуги заявителем самостоятельно предоставляется в Учреждение запрос о предоставлении услуги (по формам согласно приложению № 1 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), приложению № 2 (для юридических лиц) к настоящему Административному регламенту).

Выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, а также способа выдачи результата предоставления услуги осуществляется заявителем на стадии подачи запроса о предоставлении услуги и указывается заявителем непосредственно в запросе.

К запросу прилагаются также следующие документы в 1 экземпляре:

копия документа, удостоверяющего личность (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность гражданина).

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.10. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

Для предоставления услуги предоставление документов, находящихся в распоряжении других государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, не требуется.

2.11. В случае направления документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента почтовым отправлением, подлинники документов не направляются, удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

Документы, необходимые для предоставления услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (в Учреждения);
- посредством почтового отправления (в Учреждения);

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, и сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) заявителю по результатам предоставления указанных услуг

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.13. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми

не предусмотрено.

Указание на запрет требований и действий в отношении заявителя

2.14. Запрещается:

1) требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) требовать от заявителя предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

4) отказывать в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

5) требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

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

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

наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего услугу, государственного служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.16. Оснований для приостановления предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

2.17. Основаниями для отказа в предоставлении услуги является:

- 1) в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного заявления не поддается прочтению.

2.18. Заявитель имеет право повторно обратиться за предоставлением услуги после устранения оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 в порядке в соответствии с пунктами 2.9 – 2.10 настоящего Административного регламента.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми со ссылкой на положения нормативных правовых актов, в которых установлен размер государственной пошлины или иной платы

2.19. Услуга предоставляется заявителям бесплатно. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги

документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица плата с заявителя не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

2.20. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

2.21. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

2.22. Регистрация обращения заявителя (письменное или в электронной форме), поступившего в учреждения, осуществляется в течение трех календарных дней с момента поступления в учреждение.

Регистрация обращения заявителя осуществляется специалистом учреждений, ответственным за прием и регистрацию обращения при предоставлении услуги.

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

2.23. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.

Помещения, в которых предоставляются услуги, должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их запросам услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а

также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Здание (помещение) учреждений оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

При проектировании и строительстве или выборе здания (строения), в котором планируется расположение учреждений, должна учитываться пешеходная доступность от остановок общественного транспорта;

Прием заявителей должен осуществляться в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах). Для удобства заявителей присутственные места рекомендуется размещать на нижних этажах зданий (строений);

В присутственных местах, включающих места для ожидания, информирования и приема заявителей, должны размещаться стенды с информацией для заявителей, у входа в каждое из помещений – вывеска с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и др.);

Помещения учреждений должны соответствовать эпидемиологическим правилам и нормативам;

В учреждениях должны быть в наличии доступные места общего пользования (туалеты).

На территории, прилегающей к учреждениям, оборудуются места для бесплатной парковки автотранспортных средств.

Центральный вход в здание учреждений должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел, а также вывеской, содержащей наименование, место расположения, режим работы, телефонный номер для справок.

2.24. Требования к залу ожидания.

1) места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием;

2) для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.25. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

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

2.26. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги.

1) места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, располагаются в непосредственной близости от сектора ожидания очереди и оборудуются:

а) визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах;

б) стульями и столами (стойками) для оформления документов;

2) информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

3) сектор для информирования граждан может быть оборудован световыми информационными табло, компьютером со справочно-информационными системами. Компьютер, предназначенный для заявителей, не должен быть подключен к локальной сети учреждения;

Показатели доступности и качества услуги

2.27. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя*
I. Показатели доступности		
1. Возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность	да/нет	при личном обращении заявителя – 2 взаимодействия продолжительностью 15 минут
3. Возможность получения услуги в многофункциональном центре	да/нет	нет
4. Возможность получения услуги посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в многофункциональном центре, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона «Об организации	да/нет	нет

предоставления государственных и муниципальных услуг»		
II. Показатели качества		
1. Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в Учреждениях	%	100
3. Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги в Учреждениях	%	0

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуг в электронной форме

2.28. На официальных сайтах учреждений в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (pgu.rkomi.ru) и Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru) заявителю предоставляется возможность получения информации о порядке предоставления услуги.

2.29. Услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.
Услуга в электронном виде не предоставляется.

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

Состав административных процедур по предоставлению услуги

3.1. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов для предоставления услуги;
- 2) принятие решения о предоставлении (решения об отказе в предоставлении) услуги;
- 3) уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги.

Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении услуги

Прием и регистрация запроса и иных документов для предоставления услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя запроса о предоставлении услуги:

на бумажном носителе непосредственно в учреждения,
на бумажном носителе в учреждения через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции;

1) Очная форма подачи документов – подача запроса и документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пункте 2.9 настоящего Административного регламента в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

При очной форме подачи документов запрос о предоставлении услуги может быть оформлен заявителем в ходе приема в учреждения либо оформлен заранее.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом учреждений, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в запрос свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист учреждений, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента;

При необходимости специалист учреждений изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении специалист учреждений, ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить запрос.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

2) Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении услуги и документов через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос и документы, указанные в пунктах 2.9 - 2.10 настоящего Административного регламента (в случае, если заявитель представляет документы, указанные в пункте 2.10 настоящего Административного регламента по собственной инициативе):

- в виде оригинала запроса и копий документов на бумажном носителе через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством, днем регистрации запроса является день поступления запроса и документов в учреждения;

Если заявитель обратился заочно, специалист учреждений, ответственный за прием документов:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента;

г)

Уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов с возвращаемыми документами) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

3.2.1. Критерием принятия решения о приеме документов либо решения об отказе в приеме документов является наличие запроса и прилагаемых к нему документов.

3.2.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 календарных дня со дня поступления запроса от заявителя о предоставлении услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является - прием и регистрация в учреждении запроса и документов, представленных заявителем, их передача специалисту учреждения, ответственному за принятие решений о предоставлении услуги.

Результат административной процедуры фиксируется в системе электронного документооборота специалистом учреждений, ответственным за прием документов с пометкой «исполнено».

3.2.4. Иные действия, необходимые для предоставления услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги не предусмотрены.

Направление специалистом межведомственных запросов в органы государственной власти, органы местного самоуправления и подведомственные этим органам организации в случае, если определенные документы не были представлены заявителем самостоятельно

3.3. Направление специалистом межведомственных запросов в органы государственной власти определенных документов или действий не требуется.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги

3.4. Основанием для начала административной процедуры является наличие в учреждении зарегистрированных документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления услуги специалист учреждения:

- определяет соответствие представленных документов требованиям,

установленным в пункте 2.9 Административного регламента;

- анализирует содержащиеся в представленных документах информацию в целях подтверждения статуса заявителя и его потребности в получении услуги, а также необходимости предоставления учреждением услуги;

- устанавливает факт отсутствия или наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 Административного регламента.

- устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента.

Специалист учреждения в течение 5 календарных дней с момента передачи ему документов по результатам проверки готовит один из следующих документов:

- проект решения о предоставлении услуги;
- проект решения об отказе в предоставлении услуги (в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента)

Специалист учреждения после оформления проекта решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги передает его на подпись руководителю учреждения в течение 1 календарного дня.

Руководитель учреждения подписывает проект решения о предоставлении услуги (решения об отказе в предоставлении услуги) в течение 2 календарных дней со дня его получения.

Специалист учреждения в течение 2 календарных дней с момента получения документа направляет подписанное руководителем учреждения решение сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

3.4.1. Критерием принятия решения о предоставлении услуги является соответствие запроса и прилагаемых к нему документов требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 10 календарных дней со дня получения из учреждения полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) и передача принятого решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

Результат административной процедуры фиксируется в системе электронного документооборота с пометкой «исполнено» специалистом учреждения.

3.4.4. Иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

Уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о предоставлении услуги или решения об отказе в предоставлении услуги (далее – Решение).

Административная процедура исполняется сотрудником учреждения, ответственным за выдачу Решения.

При поступлении Решения сотрудник учреждения, ответственный за его выдачу, информирует заявителя о наличии принятого Решения и согласует способ получения гражданином данного Решения.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и (или) посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

В случае личного обращения заявителя выдачу Решения осуществляет сотрудник учреждения, ответственный за выдачу Решения, при личном приеме под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае невозможности информирования специалист Учреждения, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет заявителю Решение через организацию почтовой связи заказным письмом с уведомлением.

3.5.1. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления услуги или направлении результата услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления услуги.

3.5.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 календарных дня со дня поступления Решения сотруднику учреждения, ответственному за его выдачу.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом Решении и (или) выдача заявителю Решения.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация Решения в журнале исходящей документации, включая фиксацию в системе электронного документооборота с пометкой «исполнено».

3.5.4. Иных действий, необходимых для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

3.6. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в учреждение с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.6.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – процедура), является поступление в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

3.6.2. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом учреждения делаются копии этих документов);

- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

3.6.3. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист учреждения в течение 3 календарных дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется специалистом Учреждения в течение 3 календарных дней.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;

- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

3.6.4. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 10 рабочих дней со дня поступления в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.6. Результатом процедуры является:

– исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;

– мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.5 настоящего Регламента.

3.6.7. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляют директора учреждений, руководитель структурного подразделения учреждений, предоставляющих услугу.

4.2. Контроль за деятельностью учреждений по предоставлению услуги осуществляется директорами учреждений.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планами работы учреждений, но не реже 1 раза в три года.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в учреждения обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение услуги.

4.5. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их

устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

4.6. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления услуги.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за предоставлением услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждений правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

4.8. При обращении граждан, их объединений и организаций к руководителю учреждений может быть создана комиссия с включением в ее состав граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также должностных лиц, государственных служащих, работников

Указанная в настоящем разделе информация подлежит размещению на официальных сайтах учреждений, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, их должностного лица либо гражданского служащего, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников при предоставлении услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе

предоставления услуги, действий или бездействия должностных лиц учреждений при предоставлении услуги в досудебном порядке.

Организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в Республике Коми отсутствуют.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении 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 Республики Коми;

5) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми;

6) отказ учреждения, его должностного лица, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

8) приостановление предоставления 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 Республики Коми.;

9) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставления или осуществления которых, не

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги.

**Органы исполнительной власти Республики Коми, организации,
уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, работники,
которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждения, Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми (далее – Министерство).

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждениями, предоставляющими услуги в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждений, руководителя учреждений иного должностного лица учреждений может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтах учреждений, официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (далее – порталы государственных и муниципальных услуг (функций)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Регистрация жалобы осуществляется учреждением, Министерством соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, (далее – Журнал) не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовым актом учреждения.

Учреждением, Министерством выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) учреждений их должностных лиц, Министерства и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов учреждений, официального сайта Министерства, порталы государственных и муниципальных услуг (функций), организацию почтовой

связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, Министерства, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения, Министерства, либо государственного гражданского служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения, министерства, либо государственного гражданского служащего.

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, Министерство, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного учреждения, направляет жалобу в учреждение, предоставляющее услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении, предоставляющем услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного

законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом, работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалоб

5.10. Жалоба, поступившая в учреждение, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены учреждением, предоставляющим услугу.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и перечень оснований для оставления жалобы без ответа

5.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников от 25 декабря 2012 г. № 592, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

5.12. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Учреждение, должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в учреждение, предоставляющее государственную услугу, должностному лицу, работнику,

наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Результат рассмотрения жалобы

5.13. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме уполномоченного на ее рассмотрение учреждения, предоставляющего услугу.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, ответственное лицо в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного в пункте 5.14 настоящего Административного регламента решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение с указанием аргументированных разъяснений о причинах принятого решения;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги,

информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.15. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

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

5.16. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в учреждение, Министерство с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

1) наименование учреждения, его должностного лица либо государственного гражданского служащего Министерства, в компетенции которого находится информация и документы необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

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

3) сведения об информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в учреждениях;
- на официальных сайтах учреждений;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций)

Республики Коми и (или) Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5.18. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номерам учреждений;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в учреждения, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в учреждения;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления услуги
по предоставлению
информации о времени и месте
театральных представлений,
филармонических и эстрадных концертов
и гастрольных мероприятий
театров и филармоний,
анонсы данных мероприятий

№ запроса	
-----------	--

Учреждение, обрабатывающее запрос
на предоставление услуги

Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	
Полное наименование индивидуального предпринимателя	
ОГРНИП	

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации заявителя /

Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства заявителя /

Почтовый адрес индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица		Корпус	Квартира
Дом			

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица		Корпус	Квартира
Дом			

Контактные данные	

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления услуги
по предоставлению
информации о времени и месте
театральных представлений,
филармонических и эстрадных концертов
и гастрольных мероприятий
театров и филармоний,
анонсы данных мероприятий >

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Данные заявителя (юридического лица)

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)	
Организационно-правовая форма юридического лица	
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица	
ОГРН	

Юридический адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Почтовый адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Контактные данные	

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	
--------------------------	--

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 3
к Приказу
Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
от «29» июля 2019 г. № 345-од

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ, БАЗАМ ДАННЫХ БИБЛИОТЕК

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.2. Административный регламент предоставления услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек (далее – Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги и устанавливает порядок, последовательность и сроки административных процедур и административных действий Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная библиотека Республики Коми», Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Юношеская библиотека Республики Коми», Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная детская библиотека Республики Коми им. С.Я. Маршака», Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Специальная библиотека для слепых Республики Коми им. Л.Брайля» (далее – учреждения, ГБУ РК «Национальная библиотека РК», ГБУ РК «Юношеская библиотека РК», ГБУ РК «Национальная детская библиотека РК им. С.Я.Маршака», ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых РК им. Л.Брайля»), порядок взаимодействия между учреждениями, и заявителями при предоставлении услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются: юридические и физические лица - (в том числе граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие на территории Российской Федерации, индивидуальные предприниматели) (далее - заявители).

1.3. От имени заявителей, в целях получения услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.4. Порядок получения информации лицами, заинтересованными в предоставлении услуги, по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официальных сайтов учреждений, предоставляющих услугу.

1.4.1. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе сведения о ходе предоставления услуги лица, заинтересованные в предоставлении услуги, могут получить непосредственно:

- в учреждениях (согласно приложению № 4), в Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми (далее - Министерство) по месту своего проживания (регистрации);

- по справочным телефонам;

- в сети Интернет (на официальном сайте учреждений);

- посредством государственной информационной системы Республики Коми «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми» - rgu.rkomi.ru, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

- направив письменное обращение через организацию почтовой связи, либо по электронной почте.

Лица, заинтересованные в предоставлении услуги, вправе получить по телефону информацию по вопросам предоставления услуги в вежливой форме, быстро, четко и по существу поставленного вопроса. При консультировании по телефону должностное лицо учреждений называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратилось лицо, заинтересованное в предоставлении услуги. Информирование по вопросам предоставления услуги по телефону не должно превышать 15 минут.

При обращении лиц, заинтересованных в предоставлении услуги, посредством электронной почты ответы направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением должен быть направлен в письменной форме через организацию почтовой связи).

1.4.2. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предоставляется, в связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

1.5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги.

Информация о порядке предоставления услуги, а также график приема граждан для консультаций по вопросам предоставления услуги размещены на информационном стенде учреждений, в информационных материалах (брошюрах, буклетах), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте учреждений.

На официальном сайте учреждений, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» размещена следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие предоставление услуги;

- настоящий Административный регламент;

- справочная информация:

- место нахождения, график работы, наименование учреждений участвующих в предоставлении услуги;

- справочные телефоны учреждений участвующих в предоставлении услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов учреждений, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты: ГБУ РК «Национальная библиотека РК» - direktor@nbrkomi.ru, ГБУ РК «Юношеская библиотека РК» - krub@bk.ru, ГБУ РК «Национальная детская библиотека РК им. С.Я.Маршака» - komdet@mail.ru, ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых РК им. Л.Брайля» - brail@komisbs.ru;

- адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми также размещается следующая информация:

- а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- б) круг заявителей;

- в) срок предоставления услуги;

- г) результаты предоставления услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления услуги;

- д) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

- е) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

- ж) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми о порядке и сроках предоставления услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

2.1. Наименование услуги: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек.

Наименование органа исполнительной власти Республики Коми, предоставляющего услугу

2.2. Предоставление услуги осуществляется: ГБУ РК «Национальная библиотека РК», ГБУ РК «Юношеская библиотека РК», ГБУ РК «Национальная детская библиотека РК им. С.Я.Маршака», ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых РК им. Л.Брайля».

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

2.3. Органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги не имеется.

2.4. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг, утвержденный Правительством Республики Коми.

Описание результата предоставления услуги

2.5. Результатом предоставления услуги является уведомление заявителя о принятом решении и (или) направление (выдача) заявителю решения о

предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги (или уведомления о принятом решении).

Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.6. Общий срок предоставления услуги составляет 9 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении услуги.

2.6.1. Срок приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, не предусмотрен.

2.7. В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, составляет 1 рабочий день со дня поступления в учреждение указанного заявления.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги

2.8 Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальных сайтах: ГБУ РК «Национальная библиотека РК» - www.nbrkomi.ru, ГБУ РК «Юношеская библиотека РК» - www.unkomi.ru, ГБУ РК «Национальная детская библиотека РК им. С.Я. Маршак» - www.ndbmarshak.ru, ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых РК им. Л. Брайля» - www.komisbs.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

1) Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.9. Для получения услуги заявителем самостоятельно предоставляется в учреждения запрос о предоставлении услуги (по формам согласно приложению № 1 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), приложению № 2 (для юридических лиц) к настоящему Административному регламенту).

Выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, а также способа выдачи результата предоставления услуги осуществляется заявителем на

стадии подачи запроса о предоставлении услуги и указывается заявителем непосредственно в запросе.

В качестве документов, необходимых для получения услуги при личном обращении заявителя, необходимо представить документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность гражданина), без приложения копии, при обращении за получением услуги.

Для предоставления услуги в письменной форме либо в форме электронного документа заявитель направляет в учреждения заявление по рекомендуемой форме согласно приложениям №№ 1,2 к настоящему Административному регламенту, в котором указываются фамилия, имя, отчество.

Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.10. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги:

Документов, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не имеется.

2.11. В случае направления документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента почтовым отправлением, подлинники документов не направляются, удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

Документы, необходимые для предоставления услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (в учреждения);
- посредством почтового отправления (в учреждения).

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги,
и сведения о документе (документах), выдаваемом
(выдаваемых) заявителю по результатам предоставления
указанных услуг**

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, способы их получения
заявителем, в том числе в электронной форме,
порядок их представления**

2.13. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрено.

Указание на запрет требований и действий в отношении заявителя

2.14. Запрещается:

1) требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) требовать от заявителя предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

4) отказывать в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

5) требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего услугу, государственного служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего услугу центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.16. Оснований для приостановления предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

2.17. Основаниями для отказа в предоставлении услуги является:

1) в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного заявления не поддается прочтению;

3) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

2.18. Заявитель имеет право повторно обратиться за предоставлением услуги после устранения оснований для отказа в предоставлении услуги,

предусмотренных пунктами 2.17, в порядке в соответствии с пунктами 2.9-2.10 настоящего Административного регламента.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми со ссылкой на положения нормативных правовых актов, в которых установлен размер государственной пошлины или иной платы

2.19. Услуга предоставляется заявителям бесплатно. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица плата с заявителя не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

2.20. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрено.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги

2.21. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

2.22. Регистрация запроса заявителя (письменное или в электронной форме), поступившего в учреждение, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в учреждение.

Регистрация запроса заявителя осуществляется специалистом учреждения, ответственным за прием и регистрацию запроса при предоставлении услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги производится в порядке, установленном пунктом 3.2. настоящего Административного регламента.

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

2.23. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.

Помещения, в которых предоставляются услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их запросам услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Здания (помещения) учреждений оборудуются информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок.

Места предоставления услуги должны обеспечивать возможность реализации прав людей с инвалидностью и маломобильных групп населения на получение услуги в соответствии с нормами Федерального закона № 419-ФЗ от 1 декабря 2014 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», в т.ч.:

1) доступность к месту предоставления услуги (пандусы, подъемники, информационные таблички) либо предоставление им необходимых услуг в дистанционном режиме, либо предоставление, когда это возможно, необходимых услуг по месту жительства инвалида;

2) обеспечение условий индивидуальной мобильности и возможности для самостоятельного их передвижения по зданию и (при необходимости - по территории объекта):

3) выделенные стоянки транспортных средств для инвалидов; сменные кресла-коляски либо адаптированные лифты; поручни; пандусы; подъемные платформы (аппарели); раздвижные двери; доступные входные группы; доступные санитарно-гигиенические помещения; достаточная ширина дверных проемов в стенах; лестничных маршей; площадок;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

5) оснащение зданий системами ориентации и информационного обеспечения людей с инвалидностью (информационные знаки, тактильные таблички, мнемосхемы, системы речевого оповещения и др.), дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.24. Требования к залу ожидания.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.25. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, располагаются в непосредственной близости от сектора ожидания очереди и оборудуются:

1) визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах;

2) стульями и столами (стойками) для оформления документов;

3) информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

4) сектор для информирования граждан может быть оборудован световыми информационными табло, компьютером со справочно-информационными системами. Компьютер, предназначенный для заявителей, не должен быть подключен к локальной сети учреждения;

5) места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.26. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги.

На информационном стенде учреждений размещается информация о порядке предоставления услуги, сведения о месте нахождения и графике работы учреждений, справочных телефонах, адресе электронной почты учреждений, образцы запросов, информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

Показатели доступности и качества услуги

2.27. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя*
I. Показатели доступности		
1. Возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность	да/нет	при личном обращении заявителя – 2 взаимодействия продолжительностью 15 минут
3. Возможность получения услуги в многофункциональном центре	да/нет	нет
4. Возможность получения услуги посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в многофункциональном центре, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	да/нет	нет
II. Показатели качества		
1. Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в учреждении	%	100
2. Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги в учреждении	%	0

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуг в электронной форме

2.28. На официальных сайтах ГБУ РК «Национальная библиотека РК» - www.nbrkomi.ru, ГБУ РК «Юношеская библиотека РК» - www.unkomi.ru, ГБУ РК «Национальная детская библиотека РК им. С.Я. Маршака» - www.ndbmarshak.ru, ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых РК им. Л. Брайля» - www.komisbs.ru и на официальном сайте Министерства <http://mincult.rkomi.ru>, заявителю предоставляется возможность получения информации о предоставляемой услуге.

Услуга по принципу «одного окна», в том числе через многофункциональные центры предоставления услуг не предоставляется.

Услуга в электронном виде не предоставляется.

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

Состав административных процедур по предоставлению услуги

3.1. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов для предоставления услуги;
- 2) принятие решения о предоставлении (решения об отказе в предоставлении) услуги;
- 3) уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги.

Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении услуги

Прием и регистрация запроса и иных документов для предоставления услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя запроса о предоставлении услуги:
на бумажном носителе непосредственно в учреждения;
на бумажном носителе в учреждения через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

1) Очная форма подачи документов – подача запроса и документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пункте 2.9 настоящего Административного

регламента в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

При очной форме подачи документов запрос о предоставлении услуги может быть оформлен заявителем в ходе приема в учреждение, либо оформлен заранее.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом учреждения, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в запрос свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист учреждения, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

При необходимости специалист учреждения изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении специалист учреждения ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить запрос.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

2) Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении услуги и документов через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос и документы, указанные в пунктах 2.9 – 2.10 настоящего Административного регламента (в случае, если заявитель представляет документы, указанные в пункте 2.10 настоящего Административного регламента по собственной инициативе):

- в виде оригинала запроса и копий документов на бумажном носителе через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством, днем регистрации запроса является день поступления запроса и документов в учреждение.

Если заявитель обратился заочно, специалист учреждения, ответственный за прием документов:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с

пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

Уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов с возвращаемыми документами) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

3.2.1. Критерием принятия решения о приеме документов либо решения об отказе в приеме документов является наличие запроса и прилагаемых к нему документов.

3.2.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления запроса от заявителя о предоставлении услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация в учреждении запроса и документов, представленных заявителем, их передача специалисту учреждения, ответственному за принятие решений о предоставлении услуги.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.2.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги не предусмотрено.

**Направление специалистом межведомственных запросов
в органы государственной власти, органы местного самоуправления и
подведомственные этим органам организации в случае, если определенные
документы не были представлены заявителем самостоятельно**

3.3. Направление специалистом межведомственных запросов в органы государственной власти определенных документов или действий не требуется.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении)
услуги**

3.4. Основанием для начала административной процедуры является наличие в учреждении зарегистрированных документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления услуги специалист учреждения:

- определяет соответствие представленных документов требованиям, установленным в пункте 2.9 Административного регламента;

- анализирует содержащуюся в представленных документах информацию в целях подтверждения статуса заявителя и его потребности в получении услуги, а также необходимости предоставления учреждения услуги;

- устанавливает факт отсутствия или наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 Административного регламента;

- устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для

предоставления услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента.

Специалист учреждения в течение 3 рабочих дней по результатам проверки готовит один из следующих документов:

- проект решения о предоставлении услуги;
- проект решения об отказе в предоставлении услуги (в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента).

Специалист учреждения после оформления проекта решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги передает его на подпись руководителю учреждения в течение 2 рабочих дней.

Руководитель учреждения подписывает проект решения о предоставлении услуги (решения об отказе в предоставлении услуги) в течение 1 рабочего дня со дня его получения.

Специалист учреждения направляет подписанное руководителем учреждения решение сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

3.4.1. Критерием принятия решения о предоставлении услуги является соответствие запроса и прилагаемых к нему документов требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 6 рабочих дней со дня получения из учреждения, полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) и передача принятого решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.4.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

Уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о предоставлении услуги или решения об отказе в предоставлении услуги (далее - Решение).

Административная процедура исполняется сотрудником учреждения, ответственным за выдачу Решения.

При поступлении Решения сотрудник учреждения, ответственный за его выдачу, информирует заявителя о наличии принятого решения и согласует способ получения гражданином данного Решения.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и (или) посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

При поступлении запроса по электронной почте, запрос распечатывается сотрудником учреждения на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется как с письменным запросом в соответствии с настоящим Административным регламентом. Если в таком запросе указан адрес электронной почты, специалист в течение 1 (одного) рабочего дня после регистрации направляет заявителю уведомление о приеме электронного запроса к рассмотрению.

В случае личного обращения заявителя выдачу Решения осуществляет сотрудник учреждения, ответственный за выдачу Решения, при личном приеме под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае невозможности информирования специалист учреждения, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет заявителю Решение через организацию почтовой связи заказным письмом с уведомлением.

3.5.1. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления услуги или направлении результата услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления услуги.

3.5.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления Решения сотруднику учреждения ответственному за его выдачу.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом Решении и (или) выдача заявителю Решения.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.5.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

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

3.6. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в учреждение с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.6.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – процедура), является поступление в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или)

ошибок).

3.6.2. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом учреждения делаются копии этих документов);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

3.6.3. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист учреждения в течение 3 рабочих дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

– принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется специалистом учреждения в течение 1 рабочего дня.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;
- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

3.6.4. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 4 рабочих дней со дня поступления в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.6. Результатом процедуры является:

- исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;
- мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.6 настоящего Регламента.

3.6.7. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляет директор учреждения.

4.2. Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению услуги осуществляется директором учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы учреждения, но не реже 1 раза в год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в учреждение обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение услуги.

4.5. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

4.6. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления услуги.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за предоставлением услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждений правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

4.8. При обращении граждан, их объединений и организаций к руководителю учреждения может быть создана комиссия с включением в ее состав граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также должностных лиц, государственных служащих, работников

Указанная в настоящем разделе информация подлежит размещению на официальном сайте учреждений, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица либо гражданского служащего, многофункционального центра, его работника, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников при предоставлении услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуги, действий или бездействия должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Коми учреждения, его работника, при предоставлении услуги в досудебном порядке.

Организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в Республике Коми отсутствуют.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении 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 Республики Коми;

5) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми;

6) отказ учреждения, его должностного лица, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

8) приостановление предоставления 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 Республики Коми;

9) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг»;

10) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставления или осуществления которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги.

**Органы исполнительной власти Республики Коми, организации,
уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, работники,
которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждения, в Министерство.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждениями, предоставляющими услуги, Министерством, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения, иного должностного лица учреждения может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждений, официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (далее – порталы государственных и муниципальных услуг (функций)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Регистрация жалобы осуществляется учреждениями, Министерством соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц (далее – Журнал) не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовыми актами учреждений, Министерства.

Учреждением, Министерством выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения и его должностных лиц и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов учреждений, официального сайта Министерства, порталы государственных и

муниципальных услуг (функций), организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения.

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного органа, направляет жалобу в учреждение, предоставляющее услугу и уполномоченное в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении, предоставляющем услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных

правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом, работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалоб

5.10. Жалоба, поступившая в учреждение, либо в Министерство, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены учреждением, предоставляющим услугу.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и перечень оснований для оставления жалобы без ответа

5.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников от 25 декабря 2012 г. № 592, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

5.12. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Учреждение, должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий услугу, орган местного самоуправления, должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с

их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Результат рассмотрения жалобы

5.13. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме уполномоченного на ее рассмотрение учреждения, предоставляющего услугу.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, ответственное лицо в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного в пункте 5.14 настоящего Административного регламента решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, Министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение с указанием аргументированных разъяснений о причинах принятого решения;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги,

информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.15. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

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

5.16. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в учреждение, Министерство с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальных сайтах: ГБУ РК «Национальная библиотека РК» - www.nbrkomi.ru, ГБУ РК «Юношеская библиотека РК» - www.unkomi.ru, ГБУ РК «Национальная детская библиотека РК им. С.Я. Маршака» - www.ndbmarshak.ru, ГБУ РК «Специальная библиотека для слепых РК им. Л. Брайля» - www.komisbs.ru, на официальном сайте Министерства mincult.rkomi.ru, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

1) наименование учреждения, его должностного лица, в компетенции которого находится информация и документы необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

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

3) сведения об информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в учреждениях;
- на официальных сайтах учреждений;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми и (или) Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5.18. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номерам учреждений;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в учреждения, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в учреждения;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления услуги по предоставлению
доступа к справочно-поисковому аппарату,
базам данных библиотек

Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Полное наименование индивидуального предпринимателя ОГРНИП	
--	--

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

Адрес регистрации заявителя /

Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя

Индекс	Регион
Район	Населенный пункт
Улица	
Дом	Корпус
	Квартира

Адрес места жительства заявителя /

Почтовый адрес индивидуального предпринимателя

Индекс	Регион
Район	Населенный пункт
Улица	
Дом	Корпус
	Квартира

Контактные	
-------------------	--

данные	
---------------	--

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Контактные данные	
--------------------------	--

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления услуги по предоставлению
доступа к справочно-поисковому аппарату,
базам данных библиотек

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Данные заявителя (юридического лица)

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)	
Организационно-правовая форма юридического лица	
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица	
ОГРН	

Юридический адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Почтовый адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	
----------------------	--

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата	
----------------------------	--

предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	
--------------------------	--

Дата

Подпись/ФИО

к Приказу
Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
от «29» июля 2019 г. № 345-од

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО ПРИЕМУ ЗАЯВОК (ЗАПРОСОВ)
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ АРХИВАМИ РЕСПУБЛИКИ КОМИ НА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ АРХИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ (АРХИВНЫХ
СПРАВОК, ВЫПИСОК И КОПИЙ)**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.3. Административный регламент предоставления услуги по приему заявок (запросов) государственными архивами Республики Коми на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий) (далее – Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги и устанавливает порядок, последовательность и сроки административных процедур и административных действий Государственного учреждения Республики Коми «Национальный архив Республики Коми» (далее – учреждение, ГУ РК «Национальный архив РК»), порядок взаимодействия между учреждением и заявителями при предоставлении услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются: органы государственной власти и местного самоуправления, юридические лица, физические лица - (в том числе индивидуальные предприниматели) (далее - заявители).

1.3. От имени заявителей, в целях получения услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
услуги**

1.4. Порядок получения информации лицами, заинтересованными в предоставлении услуги, по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми и Единого

портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта учреждения, предоставляющего услугу.

1.4.1. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе сведения о ходе предоставления услуги лица, заинтересованные в предоставлении услуги, могут получить непосредственно:

- в учреждении, в Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми (далее - Министерство) по месту своего проживания (регистрации);

- по справочным телефонам;

- в сети Интернет (на официальном сайте учреждения);

- посредством государственной информационной системы Республики Коми «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми» - rgu.rkomi.ru, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

- направив письменное обращение через организацию почтовой связи, либо по электронной почте.

Лица, заинтересованные в предоставлении услуги, вправе получить по телефону информацию по вопросам предоставления услуги в вежливой форме, быстро, четко и по существу поставленного вопроса. При консультировании по телефону должностное лицо учреждения называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратилось лицо, заинтересованное в предоставлении услуги. Информирование по вопросам предоставления услуги по телефону не должно превышать 15 минут.

При обращении лиц, заинтересованных в предоставлении услуги, посредством электронной почты ответы направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением должен быть направлен в письменной форме через организацию почтовой связи).

1.4.2. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предоставляется, в связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

1.5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги.

Информация о порядке предоставления услуги, а также график приема граждан для консультаций по вопросам предоставления услуги размещены на информационном стенде учреждения, в информационных материалах (брошюрах, буклетах), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте учреждения.

На официальном сайте учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в федеральной государственной

информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» размещена следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие предоставление услуги;

- настоящий Административный регламент;

- справочная информация:

место нахождения, график работы, учреждения, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении услуги;

справочные телефоны структурных подразделений учреждения, участвующих в предоставлении услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

адрес официального сайта учреждения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о предоставлении услуги, адрес электронной почты - arhivkomi@yandex.ru;

адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми также размещается следующая информация:

а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

б) круг заявителей;

в) срок предоставления услуги;

г) результаты предоставления услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления услуги;

д) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление услуги;

е) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

ж) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

з) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми о порядке и сроках предоставления услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание

платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

2.1. Наименование услуги: прием заявок (запросов) государственными архивами Республики Коми на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий).

Наименование органа исполнительной власти Республики Коми, предоставляющего услугу

2.2. Предоставление услуги осуществляется: ГУ РК «Национальный архив РК».

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

2.3. Органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги не имеется.

2.4. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг, утвержденный Правительством Республики Коми.

Описание результата предоставления услуги

2.5. Результатом предоставления услуги является уведомление заявителя о принятом решении и (или) направление (выдача) заявителю решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги (или уведомления о принятом решении).

Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.6. Общий срок предоставления услуги составляет 30 календарных дней со

дня регистрации запроса о предоставлении услуги.

2.6.1. Срок приостановления предоставления услуги составляет 6 месяцев. В случае если документы, хранящиеся в учреждении необходимые для исполнения запроса, изъяты в качестве вещественных доказательств судебными, правоохранительными и иными уполномоченными органами, то заявителю в течение 7 календарных дней со дня регистрации запроса о предоставлении услуги направляется письменное уведомление о приостановлении предоставления услуги с обоснованием причин.

2.7. В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, составляет 3 календарных дня со дня поступления в учреждение указанного заявления.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальном сайте учреждения <http://www.na.rkomi.ru>, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.9. Для получения услуги заявителем самостоятельно предоставляется в учреждение запрос о предоставлении услуги (по формам согласно приложению № 1 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), приложению № 2 (для юридических лиц) к настоящему Административному регламенту).

Выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, а также способа выдачи результата предоставления услуги осуществляется заявителем на стадии подачи запроса о предоставлении услуги и указывается заявителем непосредственно в запросе.

В качестве документов, необходимых для получения услуги, необходимо представить документы, удостоверяющие личность заявителя при обращении за получением услуги.

Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.10. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по

собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги:

Документов, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не имеется.

2.11. В случае направления документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного почтовым отправлением, подлинники документов не направляются, удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

Документы, необходимые для предоставления услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (в учреждение);
- посредством почтового отправления (в учреждение).

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги,
и сведения о документе (документах), выдаваемом
(выдаваемых) заявителю по результатам предоставления
указанных услуг**

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, способы их получения
заявителем, в том числе в электронной форме,
порядок их представления**

2.13. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрено.

Указание на запрет требований и действий в отношении заявителя

2.14. Запрещается:

1) требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) требовать от заявителя предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг,

которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

4) отказывать в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

5) требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего услугу, государственного служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего услугу центра при первоначальном отказе в приеме

документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.16. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления в предоставлении услуги.

В случае если документы, хранящиеся в учреждении, необходимые для исполнения запроса, изъяты в качестве вещественных доказательств судебными, правоохранительными и иными уполномоченными органами, то предоставление услуги временно приостанавливается.

Других оснований для приостановления в предоставлении услуги, в соответствии с законодательством не имеется.

2.17. Основаниями для отказа в предоставлении услуги является:

- 1) в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного заявления не поддается прочтению;
- 3) ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.18. Заявитель имеет право повторно обратиться за предоставлением услуги после устранения оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктами 2.17, в порядке в соответствии с пунктами 2.9 - 2.10 настоящего Административного регламента.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми со ссылкой на положения нормативных правовых актов, в которых установлен размер государственной пошлины или иной платы

2.19. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг по исполнению тематических, генеалогических запросов и запросов

имущественного характера предусмотрены преysкурантом цен на платные услуги учреждения и положением о платных услугах, выполняемых учреждением. Плата за исполнение тематических, генеалогических запросов и запросов имущественного характера взимается перечислением средств заявителя на счет учреждения. Информация о размере платы на платные услуги, положение о платных услугах, сведения о реквизитах для оплаты размещаются на официальном сайте учреждения <http://www.na.rkomi.ru>. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица плата с заявителя не взимается.

**Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о
методике расчета размера такой платы**

2.20. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрено.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении услуги и при получении результата предоставления
услуги**

2.21. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении услуги**

2.22. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги составляет 3 календарных дня со дня поступления запроса в учреждение.

Датой принятия к рассмотрению запроса о предоставлении услуги и прилагаемых документов считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших запросов специалистом, ответственным за прием и регистрацию входящей корреспонденции.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги производится учреждением в порядке, установленном пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

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

2.23. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.

Помещения, в которых предоставляются услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их запросам услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Здание (помещение) учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок.

Помещение для предоставления услуги обеспечивается необходимыми для предоставления услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника, аудио- и видеотехника), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, а также стульями и столами, системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.24. Требования к залу ожидания.

Для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.25. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

Прием заявителей осуществляется в специально отведенных помещениях учреждения, которые снабжаются табличками с указанием номеров кабинетов, должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление услуги, оборудуются стульями, столами. На столах находятся писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки). Рабочее место должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами, средствами связи.

2.26. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги.

На информационном стенде учреждения размещается информация о порядке предоставления услуги, сведения о месте нахождения и графике работы учреждения, справочных телефонах, адресе электронной почты учреждения, образцы запросов, информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

Места предоставления услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей, в том числе обеспечения доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Показатели доступности и качества услуги

2.27. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя*
I. Показатели доступности		
1. Возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность	да/нет	при личном обращении заявителя – 2 взаимодействия продолжительностью 15 минут
3. Возможность получения услуги в многофункциональном центре	да/нет	нет
4. Возможность получения услуги посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в многофункциональном центре, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и	да/нет	нет

муниципальных услуг»		
II. Показатели качества		
1. Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в учреждении	%	100
2. Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги в учреждении	%	0

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуг в электронной форме

2.28. На официальном сайте учреждения <http://www.na.rkomi.ru> и официальном сайте Министерства <http://mincult.rkomi.ru>, заявителю предоставляется возможность получения информации о предоставляемой услуге.

Услуга по принципу «одного окна», в том числе через многофункциональные центры предоставления услуг не предоставляется.

Услуга в электронном виде не предоставляется.

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

Состав административных процедур по предоставлению услуги

3.1. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов для предоставления услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении (решения об отказе в предоставлении) услуги;
- 4) уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги.

Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении услуги

Прием и регистрация запроса и иных документов для предоставления услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является

поступление от заявителя запроса о предоставлении услуги:

на бумажном носителе непосредственно в учреждение;

на бумажном носителе в учреждение через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

1) Очная форма подачи документов – подача запроса и документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пункте 2.9 настоящего Административного регламента в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

При очной форме подачи документов запрос о предоставлении услуги может быть оформлен заявителем в ходе приема в учреждении, либо оформлен заранее.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом учреждения, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в запрос свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист учреждения, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

При необходимости специалист учреждения изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении специалист учреждения, ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить запрос.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

2) Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении услуги и документов через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос и документы, указанные в пунктах 2.9 – 2.10 настоящего Административного регламента (в случае, если заявитель представляет документы, указанные в пункте 2.10 настоящего Административного регламента по собственной инициативе):

- в виде оригинала запроса и копий документов на бумажном носителе через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством, днем регистрации запроса является день поступления запроса и документов в

учреждение.

Если заявитель обратился заочно, специалист учреждения, ответственный за прием документов:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

Уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов с возвращаемыми документами) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

3.2.1. Критерием принятия решения о приеме документов либо решения об отказе в приеме документов является наличие запроса и прилагаемых к нему документов.

3.2.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 календарных дня со дня поступления запроса от заявителя о предоставлении услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация в учреждении запроса и документов, представленных заявителем, их передача специалисту учреждения, ответственному за принятие решений о предоставлении услуги.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.2.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги не предусмотрено.

**Направление специалистом межведомственных запросов
в органы государственной власти, органы местного самоуправления и
подведомственные этим органам организации в случае, если определенные
документы не были представлены заявителем самостоятельно**

3.3. Направление специалистом межведомственных запросов в органы государственной власти определенных документов или действий не требуется.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении)
услуги**

3.4. Основанием для начала административной процедуры является наличие в учреждении зарегистрированных документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления услуги специалист учреждения:

- определяет соответствие представленных документов требованиям, установленным в пункте 2.9 Административного регламента;
- анализирует содержащуюся в представленных документах информацию в целях подтверждения статуса заявителя и его потребности в получении услуги, а также необходимости предоставления учреждением услуги;
- устанавливает факт отсутствия или наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 Административного регламента;
- устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента.

Специалист учреждения в течение 16 календарных дней по результатам проверки готовит один из следующих документов:

- проект решения о предоставлении услуги;
- проект решения об отказе в предоставлении услуги (в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента).

Специалист учреждения после оформления проекта решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги передает его на подпись руководителю учреждения в течение 3 календарных дней.

Руководитель учреждения подписывает проект решения о предоставлении услуги (решения об отказе в предоставлении услуги) в течение 3 календарных дней со дня его получения.

Специалист учреждения направляет подписанное руководителем учреждения решение сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

3.4.1. Критерием принятия решения о предоставлении услуги является соответствие запроса и прилагаемых к нему документов требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 22 календарных дней со дня получения из учреждения, полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) и передача принятого решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.4.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

Уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о предоставлении услуги или решения об отказе в предоставлении услуги (далее - Решение).

Административная процедура исполняется сотрудником учреждения, ответственным за выдачу Решения.

При поступлении Решения сотрудник учреждения, ответственный за его выдачу, информирует заявителя о наличии принятого решения и согласует способ получения гражданином данного Решения.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и (или) посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

При поступлении запроса по электронной почте, запрос распечатывается главным специалистом, ведущим специалистом учреждения на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется как с письменным запросом в соответствии с настоящим Административным регламентом. Если в таком запросе указан адрес электронной почты, Исполнитель в течение 1 (одного) рабочего дня после регистрации направляет заявителю уведомление о приеме электронного запроса к рассмотрению.

В случае личного обращения заявителя выдачу Решения осуществляет сотрудник учреждения, ответственный за выдачу Решения, при личном приеме под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае невозможности информирования специалист учреждения, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет заявителю Решение через организацию почтовой связи заказным письмом с уведомлением.

3.5.1. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления услуги или направлении результата услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления услуги.

3.5.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 5 календарных дней со дня поступления Решения сотруднику учреждения, ответственному за его выдачу.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом Решении и (или) выдача заявителю Решения.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.5.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

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

3.6. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в учреждение с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.6.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – процедура), является поступление в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

3.6.2. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом учреждения делаются копии этих документов);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.3 настоящего Административного регламента.

3.6.3. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист учреждения в течение 3 календарных дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);
- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется специалистом учреждения в течение 3 календарных дней.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;
- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

3.6.4. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 6 календарных дней со дня поступления в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.6. Результатом процедуры является:

– исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;

– мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.6 настоящего Регламента.

3.6.7. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляет директор учреждения.

4.2. Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению услуги осуществляется директором учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы учреждения, но не реже 1 раза в год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в учреждение

обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение услуги.

4.5. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

4.6. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления услуги.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за предоставлением услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

4.8. При обращении граждан, их объединений и организаций к руководителю учреждения может быть создана комиссия с включением в ее состав граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия)

**учреждения, предоставляющего услугу, многофункционального центра,
организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27
июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и
муниципальных услуг», а также должностных лиц, государственных
служащих, работников**

Указанная в настоящем разделе информация подлежит размещению на официальном сайте учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе

Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица либо гражданского служащего, многофункционального центра, его работника, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников при предоставлении услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуги, действий или бездействия должностных лиц учреждения, его работника, при предоставлении услуги в досудебном порядке.

Организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в Республике Коми отсутствуют.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении 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 Республики Коми;

5) заgreбование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми;

6) отказ учреждения, его должностного лица, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

8) приостановление предоставления 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 Республики Коми;

9) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставления или осуществления которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги.

**Органы исполнительной власти Республики Коми, организации,
уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, работники,
которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, в Министерство.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим услуги, Министерством, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения, иного должностного лица учреждения может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (далее – порталы государственных и муниципальных услуг (функций)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Регистрация жалобы осуществляется учреждением, Министерством соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц (далее – Журнал) не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовыми актами учреждения, Министерства

Учреждением, Министерством выдается расписка заявителю в получении от

него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения и его должностных лиц и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, официального сайта Министерства, порталы государственных и муниципальных услуг (функций), организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 календарных дней со дня их регистрации.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения.

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 календарных дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного

учреждения, направляет жалобу в учреждение, предоставляющее услугу и уполномоченное в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении, предоставляющем услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 календарных дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом, работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалоб

5.10. Жалоба, поступившая в учреждение, либо в Министерство, подлежит рассмотрению в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 календарных дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены учреждением, предоставляющим услугу.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и перечень оснований для оставления жалобы без ответа

5.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников от 25 декабря 2012 г. № 592, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

5.12. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Учреждение, должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные

либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 календарных дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в орган, предоставляющий услугу, орган местного самоуправления, должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Результат рассмотрения жалобы

5.13. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.14. Указанное решение принимается в форме уполномоченного на ее рассмотрение учреждения, предоставляющего услугу.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 календарных дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, ответственное лицо в течение 5 календарных дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного в пункте 5.14 настоящего Административного регламента решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия,

имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение с указанием аргументированных разъяснений о причинах принятого решения;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги, информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.16. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

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

5.17. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в учреждение, Министерство с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения <http://www.na.rkomi.ru>, официального сайта Министерства <http://mincult.rkomi.ru/>, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

1) наименование учреждения, его должностного лица либо государственного гражданского служащего органа исполнительной власти Республики Коми, в компетенции которого находится информация и документы необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте

нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы составляет 5 календарных дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.18. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в учреждении;
- на официальном сайте учреждения;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций)

Республики Коми и (или) Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5.19. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номеру учреждения;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в учреждение, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в учреждение;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления услуги по приему
заявок (запросов) государственными
архивами Республики Коми на
предоставление архивных документов
(архивных справок, выписок и копий)

Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
№ запроса	

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Дата рождения	
Полное наименование индивидуального предпринимателя	
ОГРНИП	

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Вид	
Серия	Номер
Выдан	Дата выдачи

Адрес регистрации заявителя /

Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Адрес места жительства заявителя /

Почтовый адрес индивидуального предпринимателя

Индекс	Регион	
Район	Населенный пункт	
Улица		
Дом	Корпус	Квартира

Контактные данные	
-------------------	--

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата
предоставления услуги

Способ получения результата

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

**Контактные
данные**

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления услуги по приему
заявок (запросов) государственными
архивами Республики Коми на
предоставление архивных документов
(архивных справок, выписок и копий)

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Данные заявителя (юридического лица)

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)			
Организационно-правовая форма юридического лица			
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица			
ОГРН			

Юридический адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Почтовый адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Контактные данные			

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	

3

Место получения результата предоставления услуги	
--	--

Способ получения результата	
-----------------------------	--

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
---------	--

Имя	
-----	--

Отчество	
----------	--

Дата рождения	
---------------	--

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид	
-----	--

Серия	
-------	--

Номер	
-------	--

Выдан	
-------	--

Дата	
------	--

выдачи	
--------	--

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
--------	--	--------	--

Район		Населенный пункт	
-------	--	------------------	--

Улица			
-------	--	--	--

Дом		Корпус		Квартира	
-----	--	--------	--	----------	--

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
--------	--	--------	--

Район		Населенный пункт	
-------	--	------------------	--

Улица			
-------	--	--	--

Дом		Корпус		Квартира	
-----	--	--------	--	----------	--

Контактные данные	
-------------------	--

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 5
к Приказу
Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
от «29» июля 2019 г. № 345-од

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К ОЦИФРОВАННЫМ
ИЗДАНИЯМ, ХРАНЯЩИМСЯ В БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ К
ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ**

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.4. Административный регламент предоставления услуги по предоставлению доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее – Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги и устанавливает порядок, последовательность и сроки административных процедур и административных действий Государственного бюджетного учреждения Республики Коми «Национальная библиотека Республики Коми» (далее – учреждение, ГБУ РК «Национальная библиотека РК»), порядок взаимодействия между учреждением, и заявителями при предоставлении услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются: юридические и физические лица - (в том числе граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие на территории Российской Федерации, индивидуальные предприниматели) (далее - заявители).

1.3. От имени заявителей, в целях получения услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.4. Порядок получения информации лицами, заинтересованными в предоставлении услуги, по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о

ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта органа исполнительной власти Республики Коми, предоставляющего услугу.

1.4.1. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе сведения о ходе предоставления услуги лица, заинтересованные в предоставлении услуги, могут получить непосредственно:

- в учреждении, в Министерстве культуры, туризма и архивного дела Республики Коми (далее - Министерство) по месту своего проживания (регистрации);

- по справочным телефонам;

- в сети Интернет (на официальном сайте учреждения);

- посредством государственной информационной системы Республики Коми «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми» - rgu.rkomi.ru, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));

- направив письменное обращение через организацию почтовой связи, либо по электронной почте.

Лица, заинтересованные в предоставлении услуги, вправе получить по телефону информацию по вопросам предоставления услуги в вежливой форме, быстро, четко и по существу поставленного вопроса. При консультировании по телефону должностное лицо учреждения называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратилось лицо, заинтересованное в предоставлении услуги. Информирование по вопросам предоставления услуги по телефону не должно превышать 15 минут.

При обращении лиц, заинтересованных в предоставлении услуги, посредством электронной почты ответы направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением должен быть направлен в письменной форме через организацию почтовой связи).

1.4.2. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предоставляется, в связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

1.5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги.

Информация о порядке предоставления услуги, а также график приема граждан для консультаций по вопросам предоставления услуги размещены на информационном стенде учреждения, в информационных материалах (брошюрах, буклетах), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте учреждения.

На официальном сайте учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» размещена следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие предоставление услуги;

- настоящий Административный регламент;

- справочная информация:

место нахождения, график работы, наименование учреждения, его структурных подразделений, участвующих в предоставлении услуги;

справочные телефоны структурных подразделений учреждения, участвующих в предоставлении услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

адрес официального сайта учреждения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о предоставлении услуги, адрес электронной почты: direktor@nbrkomi.ru;

адрес Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми также размещается следующая информация:

а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

б) круг заявителей;

в) срок предоставления услуги;

г) результаты предоставления услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления услуги;

д) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление услуги;

е) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

ж) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

з) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми о порядке и сроках предоставления услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические

средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

2.1. Наименование услуги: предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

Наименование государственного учреждения Республики Коми, предоставляющего услугу

2.2. Предоставление услуги осуществляется: ГБУ РК «Национальная библиотека РК».

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

2.3. Органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги не имеется.

2.4. При предоставлении услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг, утвержденный Правительством Республики Коми.

Описание результата предоставления услуги

2.5. Результатом предоставления услуги является уведомление заявителя о принятом решении и (или) направление (выдача) заявителю решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги (или уведомления о принятом решении).

Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами

Республики Коми

2.6. Общий срок предоставления услуги составляет 20 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении услуги.

2.6.1. Срок приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, не предусмотрен.

2.7. В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, составляет 1 рабочий день со дня поступления в учреждение указанного заявления.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальном сайте учреждения - www.nbrkomi.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми». 1

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.9. Для получения услуги заявителем самостоятельно предоставляется в учреждение запрос о предоставлении услуги (по формам согласно приложению № 1 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), приложению № 2 (для юридических лиц) к настоящему Административному регламенту).

Выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, а также способа выдачи результата предоставления услуги осуществляется заявителем на стадии подачи запроса о предоставлении услуги и указывается заявителем непосредственно в запросе.

В качестве документов, необходимых для получения услуги, необходимо представить документы, удостоверяющие личность заявителя (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность гражданина), без приложения копии, при обращении за получением услуги.

Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.10. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги:

Документов, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не имеется.

2.11. В случае направления документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента почтовым отправлением, подлинники документов не направляются, удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

Документы, необходимые для предоставления услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (в учреждение);
- посредством почтового отправления (в учреждение).

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги,
и сведения о документе (документах), выдаваемом
(выдаваемых) заявителю по результатам предоставления
указанных услуг**

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, способы их получения
заявителем, в том числе в электронной форме,
порядок их представления**

2.13. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрено.

Указание на запрет требований и действий в отношении заявителя

2.14. Запрещается:

1) требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) требовать от заявителя предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

4) отказывать в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

5) требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего услугу, государственного служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя

органа, предоставляющего услугу центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.16. Оснований для приостановления предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

2.17. Основаниями для отказа в предоставлении услуги является:

1) в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного заявления не поддается прочтению;

3) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

2.18. Заявитель имеет право повторно обратиться за предоставлением услуги после устранения оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктами 2.17, в порядке в соответствии с пунктами 2.9 - 2.10 настоящего Административного регламента.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми со ссылкой на положения нормативных правовых актов, в которых установлен размер государственной пошлины или иной платы

2.19. Услуга предоставляется заявителям бесплатно. В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица плата с заявителя не взимается.

**Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о
методике расчета размера такой платы**

2.20. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрено.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении услуги и при получении результата предоставления
услуги**

2.21. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении услуги**

2.22. Регистрация запроса заявителя (письменное или в электронной форме), поступившего в учреждение, осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента поступления в учреждение.

Регистрация запроса заявителя осуществляется специалистом учреждения, ответственным за прием и регистрацию запроса при предоставлении услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги производится в порядке, установленном пунктом 3.2. настоящего Административного регламента.

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

2.23. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.

Помещения, в которых предоставляются услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их запросам услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Здание (помещение) учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание колясок с детьми и инвалидных кресел-колясок.

Места предоставления услуги должны обеспечивать возможность реализации прав людей с инвалидностью и маломобильных групп населения на получение услуги в соответствии с нормами Федерального закона № 419-ФЗ от 1 декабря 2014 года «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов», в т.ч.:

1) доступность к месту предоставления услуги (пандусы, подъемники, информационные таблички) либо предоставление им необходимых услуг в дистанционном режиме, либо предоставление, когда это возможно, необходимых услуг по месту жительства инвалида;

2) обеспечение условий индивидуальной мобильности и возможности для самостоятельного их передвижения по зданию и (при необходимости - по территории объекта):

3) выделенные стоянки транспортных средств для инвалидов; сменные кресла-коляски либо адаптированные лифты; поручни; пандусы; подъемные платформы (аппарели); раздвижные двери; доступные входные группы; доступные санитарно-гигиенические помещения; достаточная ширина дверных проемов в стенах; лестничных маршей; площадок;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

5) оснащение зданий системами ориентации и информационного обеспечения людей с инвалидностью (информационные знаки, тактильные

таблички, мнемосхемы, системы речевого оповещения и др.), дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

2.24. Требования к залу ожидания.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.25. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, располагаются в непосредственной близости от сектора ожидания очереди и оборудуются:

1) визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах;

2) стульями и столами (стойками) для оформления документов;

3) информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

4) сектор для информирования граждан может быть оборудован световыми информационными табло, компьютером со справочно-информационными системами. Компьютер, предназначенный для заявителей, не должен быть подключен к локальной сети учреждения;

5) места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.26. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги.

На информационном стенде учреждений размещается информация о порядке предоставления услуги, сведения о месте нахождения и графике работы учреждений, справочных телефонах, адресе электронной почты учреждений, образцы запросов, информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах.

Показатели доступности и качества услуги

2.27. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя*
I. Показатели доступности		
1. Возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе	да/нет	да

с использованием информационно-коммуникационных технологий		
2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность	да/нет	при личном обращении заявителя – 2 взаимодействия продолжительностью 15 минут
3. Возможность получения услуги в многофункциональном центре	да/нет	нет
4. Возможность получения услуги посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в многофункциональном центре, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	да/нет	нет
II. Показатели качества		
1. Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в учреждении	%	100
2. Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги в учреждении	%	0

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуг в электронной форме

2.28. На официальном сайте учреждения - www.nbrkomi.ru и на официальном сайте Министерства - <http://mincult.rkomi.ru>, заявителю предоставляется возможность получения информации о предоставляемой услуге.

Услуга по принципу «одного окна», в том числе через многофункциональные центры предоставления услуг не предоставляется.

Услуга в электронном виде не предоставляется.

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

Состав административных процедур по предоставлению услуги

3.1. Предоставление услуги включает следующие административные

процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов для предоставления услуги;
- 2) принятие решения о предоставлении (решения об отказе в предоставлении) услуги;
- 3) уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги.

Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении услуги

Прием и регистрация запроса и иных документов для предоставления услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя запроса о предоставлении услуги:

на бумажном носителе непосредственно в учреждение;
на бумажном носителе в учреждение через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

1) Очная форма подачи документов – подача запроса и документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пункте 2.9 настоящего Административного регламента в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

При очной форме подачи документов запрос о предоставлении услуги может быть оформлен заявителем в ходе приема в учреждении, либо оформлен заранее.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом учреждения, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в запрос свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист учреждения, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

- а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;
- б) проверяет полномочия заявителя;
- в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

При необходимости специалист учреждения изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении специалист учреждения ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить запрос.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может

превышать 15 минут.

2) Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении услуги и документов через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос и документы, указанные в пунктах 2.9 – 2.10 настоящего Административного регламента (в случае, если заявитель представляет документы, указанные в пункте 2.10 настоящего Административного регламента по собственной инициативе):

- в виде оригинала запроса и копий документов на бумажном носителе через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством, днем регистрации запроса является день поступления запроса и документов в учреждение.

Если заявитель обратился заочно, специалист учреждения, ответственный за прием документов:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

Уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов с возвращаемыми документами) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

3.2.1. Критерием принятия решения о приеме документов либо решения об отказе в приеме документов является наличие запроса и прилагаемых к нему документов.

3.2.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления запроса от заявителя о предоставлении услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация в учреждении запроса и документов, представленных заявителем, их передача специалисту учреждения, ответственному за принятие решений о предоставлении услуги.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.2.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги не предусмотрено.

Направление специалистом межведомственных запросов

в органы государственной власти, органы местного самоуправления и подведомственные этим органам организации в случае, если определенные документы не были представлены заявителем самостоятельно

3.3. Направление специалистом межведомственных запросов в органы государственной власти определенных документов или действий не требуется.

Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) услуги

3.4. Основанием для начала административной процедуры является наличие в учреждении зарегистрированных документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления услуги специалист учреждения:

- определяет соответствие представленных документов требованиям, установленным в пункте 2.9 Административного регламента;
- анализирует содержащуюся в представленных документах информацию в целях подтверждения статуса заявителя и его потребности в получении услуги, а также необходимости предоставления учреждения услуги;
- устанавливает факт отсутствия или наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 Административного регламента;
- устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента.

Специалист учреждения в течение 9 рабочих дней по результатам проверки готовит один из следующих документов:

- проект решения о предоставлении услуги;
- проект решения об отказе в предоставлении услуги (в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента).

Специалист учреждения после оформления проекта решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги передает его на подпись руководителю учреждения в течение 5 рабочих дней.

Руководитель учреждения подписывает проект решения о предоставлении услуги (решения об отказе в предоставлении услуги) в течение 3 рабочих дней со дня его получения.

Специалист учреждения направляет подписанное руководителем учреждения решение сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

3.4.1. Критерием принятия решения о предоставлении услуги является соответствие запроса и прилагаемых к нему документов требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 17 рабочих дней со дня получения из учреждения, полного

комплекта документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) и передача принятого решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.4.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

Уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о предоставлении услуги или решения об отказе в предоставлении услуги (далее - Решение).

Административная процедура исполняется сотрудником учреждения, ответственным за выдачу Решения.

При поступлении Решения сотрудник учреждения, ответственный за его выдачу, информирует заявителя о наличии принятого решения и согласует способ получения гражданином данного Решения.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и (или) посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

При поступлении запроса по электронной почте, запрос распечатывается сотрудником учреждения на бумажном носителе, и в дальнейшем работа с ним ведется как с письменным запросом в соответствии с настоящим Административным регламентом. Если в таком запросе указан адрес электронной почты, специалист в течение 1 (одного) рабочего дня после регистрации направляет заявителю уведомление о приеме электронного запроса к рассмотрению.

В случае личного обращения заявителя выдачу Решения осуществляет сотрудник учреждения, ответственный за выдачу Решения, при личном приеме под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае невозможности информирования специалист учреждения, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет заявителю Решение через организацию почтовой связи заказным письмом с уведомлением.

3.5.1. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления услуги или направлении результата услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления услуги.

3.5.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня со дня поступления Решения сотруднику учреждения ответственному за его выдачу.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом Решении и (или) выдача заявителю Решения.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале регистрации специалистом учреждения, ответственным за принятие решений о предоставлении услуги.

3.5.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги не предусмотрено.

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

3.6. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в учреждение с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.6.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – процедура), является поступление в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

3.6.2. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом учреждения делаются копии этих документов);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

3.6.3. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист учреждения в течение 3 рабочих дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);
- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате

предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется специалистом учреждения в течение 1 рабочего дня.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

– изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;

– внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

3.6.4. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 4 рабочих дней со дня поступления в учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.6. Результатом процедуры является:

– исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;

– мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.6 настоящего Регламента.

3.6.7. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляет директор учреждения.

4.2. Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению услуги

осуществляется директором учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы учреждения, но не реже 1 раза в год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в учреждение обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение услуги.

4.5. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

4.6. Должностные лица, ответственные за предоставление услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков предоставления услуги.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за предоставлением услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

4.8. При обращении граждан, их объединений и организаций к руководителю учреждения может быть создана комиссия с включением в ее состав граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений и действий (бездействия)
учреждения, предоставляющего услугу, многофункционального центра,
организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27
июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и
муниципальных услуг», а также должностных лиц, государственных
служащих, работников**

Указанная в настоящем разделе информация подлежит размещению на официальном сайте учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица, многофункционального центра, его работника, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников при предоставлении услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений учреждения, принятых в ходе предоставления услуги, действий или бездействия должностных лиц при предоставлении услуги в досудебном порядке.

Организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в Республике Коми отсутствуют.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении 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 Республики Коми;

5) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми;

6) отказ учреждения, его должностного лица, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

8) приостановление предоставления 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 Республики Коми;

9) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставления или осуществления которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги.

**Органы исполнительной власти Республики Коми, организации,
уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, работники,
которым может быть направлена жалоба**

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, в Министерство.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, предоставляющим услуги, Министерством, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения подаются в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения, иного должностного лица учреждения, государственного гражданского служащего может быть направлена через организацию почтовой

связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (далее – порталы государственных и муниципальных услуг (функций)), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Регистрация жалобы осуществляется учреждением, Министерством соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц и государственных гражданских служащих, (далее – Журнал) не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовыми актами учреждения, Министерства.

Учреждением, Министерством выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения и его должностных лиц, государственных гражданских служащих и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, официального сайта Министерства, порталы государственных и муниципальных услуг (функций), организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их регистрации.

Жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения, либо государственного гражданского служащего, и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения, либо государственного гражданского служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения, либо государственного гражданского служащего.

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного органа, направляет жалобу в орган, предоставляющий услугу и уполномоченный в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в учреждении, предоставляющем услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом, работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалоб

5.10. Жалоба, поступившая в учреждение, либо в Министерство, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, Министерства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, предоставляющим услугу.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и перечень оснований для оставления жалобы без ответа

5.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, утвержденного постановлением Правительства Республики Коми от 25 декабря 2012 г. №592, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

5.12. В случае если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Учреждение, Министерство, должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в учреждение, предоставляющее услугу, орган местного самоуправления, должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Результат рассмотрения жалобы

5.14. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме уполномоченного на ее рассмотрение органа учреждения, предоставляющего услугу.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных

опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, ответственное лицо в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного в пункте 5.14 настоящего Административного регламента решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, Министерства рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение с указанием аргументированных разъяснений о причинах принятого решения;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги, информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.16. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

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

5.17. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в учреждение, Министерство с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и

рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения - www.nbrkomi.ru, официального сайта Министерства <http://mincult.rkomi.ru/>, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

1) наименование учреждения, его должностного лица, в компетенции которого находится информация и документы необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

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

3) сведения об информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.18. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в учреждении;
- на официальном сайте учреждения;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций)

Республики Коми и (или) Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

5.19. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номеру учреждения;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в учреждение, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в учреждение;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления услуги по предоставлению
доступа к оцифрованным изданиям,
хранящимся в библиотеках, в том числе
к фонду редких книг, с учетом соблюдения
требований законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах

Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)

Фамилия	
Имя	
№ запроса	

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Отчество	
Дата рождения	
Полное наименование индивидуального предпринимателя	
ОГРНИП	

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации заявителя /

Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства заявителя /

Почтовый адрес индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные

--

данные

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1
2
3Место получения результата
предоставления услуги

Способ получения результата

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного
лица)

Вид

Серия

Номер

Выдан

Дата

выдачи

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс

Регион

Район

Населенный
пункт

Улица

Дом

Корпус

Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс

Регион

Район

Населенный
пункт

Улица

Дом

Корпус

Квартира

Контактные
данные

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления услуги по предоставлению
доступа к оцифрованным изданиям,
хранящимся в библиотеках, в том числе
к фонду редких книг, с учетом соблюдения
требований законодательства Российской Федерации
об авторских и смежных правах

№ запроса	
-----------	--

Орган, обрабатывающий запрос на
предоставление услуги

Данные заявителя (юридического лица)

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)			
Организационно-правовая форма юридического лица			
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица			
ОГРН			

Юридический адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Почтовый адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Контактные данные	
-------------------	--

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид				
Серия		Номер		
Выдан			Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион		
Район		Населенный пункт		
Улица				
Дом		Корпус	Квартира	

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион		
Район		Населенный пункт		
Улица				
Дом		Корпус	Квартира	

Контактные данные	

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 6
к Приказу
Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
от «29» июля 2019 г. № 345-од

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О ПРОВЕДЕНИИ РЕСПУБЛИКАНСКИХ И МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫХ ВЫСТАВОК, ЯРМАРОК НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА И ДЕКОРАТИВНО-ПРИКЛАДНОГО ИСКУССТВА

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.5. Административный регламент предоставления услуги по предоставлению информации о проведении республиканских и межрегиональных выставок, ярмарок народного творчества и декоративно-прикладного искусства - (далее – Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов предоставления услуги и устанавливает порядок, последовательность и сроки административных процедур и административных действий государственного автономного учреждения Республики Коми «Центр народного творчества и повышения квалификации» (далее – Учреждение, ГАУ РК «Центр народного творчества и повышения квалификации»), порядок взаимодействия между Учреждением и заявителями при предоставлении услуги.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранные граждане и лица без гражданства, проживающие на территории Российской Федерации;
- юридические лица.

1.3. От имени заявителей, в целях получения услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.4. Порядок получения информации лицами, заинтересованными в предоставлении услуги, по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала

государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), официального сайта Учреждения, предоставляющего услугу.

1.4.1. Информацию по вопросам предоставления услуги, в том числе сведения о ходе предоставления услуги лица, заинтересованные в предоставлении услуги, могут получить непосредственно:

- в Учреждении, по месту своего проживания (регистрации);
- по справочным телефонам;
- в сети Интернет (на официальном сайте Учреждения);
- посредством государственной информационной системы Республики Коми «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми» - rgu.komi.ru, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - gosuslugi.ru (далее – Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций));
- направив письменное обращение через организацию почтовой связи, либо по электронной почте.

Лица, заинтересованные в предоставлении услуги, вправе получить по телефону информацию по вопросам предоставления услуги в вежливой форме, быстро, четко и по существу поставленного вопроса. При консультировании по телефону должностное лицо Учреждения называет свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратилось лицо, заинтересованное в предоставлении услуги. Информирование по вопросам предоставления услуги по телефону не должно превышать 15 минут.

При обращении лиц, заинтересованных в предоставлении услуги, посредством электронной почты ответы направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением должен быть направлен в письменной форме через организацию почтовой связи).

1.4.2. Информация по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предоставляется, в связи с отсутствием услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги.

1.5. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

Информация о порядке предоставления услуги, а также график приема граждан для консультаций по вопросам предоставления услуги размещены на информационном стенде Учреждения, в информационных материалах (брошюрах, буклетах), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на официальном сайте Учреждения.

На официальном сайте Учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в федеральной государственной

информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» размещена следующая информация:

- тексты законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие предоставление услуги;

- настоящий Административный регламент;

- справочная информация:

место нахождения, график работы, наименование Учреждения;

адрес официального сайта Учреждения www.culturerk.narod.ru, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий информацию о предоставлении услуги адрес электронной почты Учреждения culturerk@mail.ru, адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми также размещается следующая информация:

- а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- б) круг заявителей;

- в) срок предоставления услуги;

- г) результаты предоставления услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления услуги;

- д) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги;

- е) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

- ж) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми о порядке и сроках предоставления услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

2.1. Наименование услуги: предоставление информации о проведении республиканских и межрегиональных выставок, ярмарок народного творчества и декоративно-прикладного искусства.

Наименование государственного учреждения Республики Коми, предоставляющего услугу

2.2. Предоставление услуги осуществляется ГАУ РК «Центр народного творчества и повышения квалификации».

Учреждение, участвующее в предоставлении услуги, обращение в которое необходимо для предоставления й услуги

2.3. Учреждений, участвующих в предоставлении услуги не имеется.

2.4. При предоставлении й услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг, утвержденный Правительством Республики Коми.

Описание результата предоставления услуги

2.5. Результатом предоставления услуги является уведомление заявителя о принятом решении и (или) направление (выдача) заявителю решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги (или уведомления о принятом решении).

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в учреждение, участвующее в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.6. Общий срок предоставления услуги:

- при личном обращении или обращении по телефону: предоставляется заявителю в соответствии с графиком работы государственного учреждения в день обращения в пределах времени, необходимого для поиска и сообщения

информации, и не может превышать 15 минут. Обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, не требуется;

-при письменном обращении, в том числе с использованием электронной почты: услуга предоставляется заявителю в течение 10 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

2.6.1. Срок приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми, не предусмотрен.

2.7. В случае обнаружения опечатки, ошибки в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, срок рассмотрения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, составляет 3 рабочих дня со дня поступления в Учреждение указанного заявления.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги

2.8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, размещен на официальном сайте Учреждения culturerk@mail.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.9. Для получения государственной услуги заявителем самостоятельно предоставляется в Учреждение, запрос о предоставлении услуги (по формам согласно приложению № 1 (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей), приложению № 2 (для юридических лиц) к настоящему Административному регламенту).

Выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, а также способа выдачи результата предоставления услуги осуществляется заявителем на стадии подачи запроса о предоставлении услуги и указывается заявителем непосредственно в запросе.

К запросу прилагаются также следующие документы в 1 экземпляре:

- для предоставления услуги в письменной форме либо в форме электронного документа - заявление, в котором указываются фамилия, имя, отчество;
- при личном обращении заявителя Учреждение представляется для ознакомления документ, удостоверяющий личность (паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность гражданина), без приложения копии.

При предоставлении услуги по телефону представление документов не требуется.

В случае если от имени заявителя действует лицо, являющееся его представителем в соответствии с законодательством Российской Федерации, также представляется документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий соответствующие полномочия.

2.10. Перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия и их непредставление заявителем не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

Документов, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не имеется.

2.11. В случае направления документов, указанных в пункте 2. настоящего Административного регламента почтовым отправлением, подлинники документов не направляются, удостоверение верности копий прилагаемых документов и свидетельствование подлинности подписи на запросе осуществляются в установленном федеральным законодательством порядке.

Документы, необходимые для предоставления услуги, предоставляются заявителем следующими способами:

- лично (в Учреждение);
- посредством почтового отправления (в Учреждение).

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги,
и сведения о документе (документах), выдаваемом
(выдаваемых) заявителю по результатам предоставления
указанных услуг**

2.12. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления государственной услуги, способы
их получения заявителем, в том числе в электронной форме,
порядок их представления**

2.13. Документов, необходимых для предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Коми не предусмотрено.

Указание на запрет требований и действий в отношении заявителя

2.14. Запрещается:

1) требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) требовать от заявителя предоставления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти Республики Коми, предоставляющих услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным Учреждениям и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

4) отказывать в предоставлении услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми;

5) требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема;

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

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

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

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

2.15. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, действующим законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги, установленных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Коми

2.16. Оснований для приостановления предоставления услуги, законодательством Российской Федерации и Республики Коми не предусмотрено.

2.17. Основаниями для отказа в предоставлении услуги является следующее:

- 1) в письменном заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего заявление и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) текст письменного заявления не поддается прочтению.

2.18. Заявитель имеет право повторно обратиться за предоставлением услуги после устранения оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 в порядке в соответствии с пунктами 2.9 – 2.10 настоящего Административного регламента.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми со ссылкой на положения нормативных правовых актов, в которых установлен размер государственной пошлины или иной платы

2.19. Услуга предоставляется заявителям бесплатно. В случае внесения

изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица плата с заявителя не взимается.

**Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления услуги, включая информацию о
методике расчета размера такой платы**

2.20. Взимание платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрено.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении услуги и при получении результата предоставления
услуги**

2.21. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении услуги**

2.22. Регистрация обращения заявителя (в письменной или в электронной форме), поступившего в государственное учреждение, осуществляется в течение 3 календарных дней с момента поступления.

2.23. Регистрация обращения заявителя осуществляется специалистом Учреждения, ответственным за прием и регистрацию обращения при предоставлении услуги.

2.24. При обращении заявителя по телефону регистрация не требуется.

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

2.23. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.

Помещения, в которых предоставляются услуги должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации требованиям обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, специалистов, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их запросам услуги.

В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов им, в частности, обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Здание (помещение) ГАУ РК «Центр народного творчества и повышения квалификации» оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием полного наименования.

2.24. Требования к залу ожидания.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием;

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.25. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги.

Места для оформления запросов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.26. Требования к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой услуги.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, располагаются в непосредственной близости от места ожидания очереди и оборудуются:

а) визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах;

б) стульями и столами (стойками) для оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Сектор для информирования граждан может быть оборудован световыми информационными табло, компьютером со справочно-информационными системами. Компьютер, предназначенный для заявителей, не должен быть подключен к локальной сети государственного учреждения.

Показатели доступности и качества услуги

2.27. Показатели доступности и качества услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя*
I. Показатели доступности		
1. Возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
2. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность	да/нет	< при личном обращении заявителя – 2 взаимодействия продолжительностью 15 минут >
3. Возможность получения услуги в многофункциональном центре	да/нет	нет
4. Возможность получения услуги посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в многофункциональном центре, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»	да/нет	нет
II. Показатели качества		
1. Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан в Учреждение	%	100
2. Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги в Учреждении	%	0

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуг в электронной форме

2.28. На официальном сайте Учреждения заявителю предоставляется возможность получения информации о предоставляемой услуге.

Услуга по принципу «одного окна», в том числе через многофункциональные центры предоставления услуг не предоставляется.

Услуга в электронном виде не предоставляется.

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

Состав административных процедур по предоставлению услуги

3.1. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов для предоставления услуги;
- 3) принятие решения о предоставлении (решения об отказе в предоставлении) услуги;
- 4) уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги.

Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении услуги

Прием и регистрация запроса и иных документов для предоставления услуги

3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя запроса о предоставлении услуги:

- на бумажном носителе непосредственно в Учреждение;
- на бумажном носителе в Учреждение через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции;

1) Очная форма подачи документов – подача запроса и документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает запрос и документы, указанные в пункте 2.9 настоящего Административного регламента в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

При очной форме подачи документов запрос о предоставлении услуги может быть оформлен заявителем в ходе приема в Учреждении, либо оформлен заранее.

По просьбе обратившегося лица запрос может быть оформлен специалистом Учреждения, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в запрос свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист Учреждения, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

При необходимости специалист Учреждения, изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении специалист Учреждения, ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить запрос.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

2) Заочная форма подачи документов – направление запроса о предоставлении услуги и документов через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции,

При заочной форме подачи документов заявитель может направить запрос и документы, указанные в пунктах 2.9 – 2.10 настоящего Административного регламента (в случае, если заявитель представляет документы, указанные в пункте 2.10 настоящего Административного регламента по собственной инициативе):

- в виде оригинала запроса и копий документов на бумажном носителе через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции. В данном случае удостоверение верности копий документов осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством, днем регистрации запроса является день поступления запроса и документов в Учреждение;

- Если заявитель обратился заочно, специалист Учреждения, ответственный за прием документов:

а) устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

б) проверяет полномочия заявителя;

в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

Уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов с возвращаемыми документами) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления запроса и документов, способом, который использовал (указал) заявитель при заочном обращении.

3.2.1. Критерием принятия решения о приеме документов либо решения об отказе в приеме документов является наличие запроса и прилагаемых к нему документов.

3.2.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 календарных дня со дня поступления запроса от заявителя о предоставлении услуги.

3.2.3. Результатом административной процедуры является одно из следующих действий:

- прием и регистрация в Учреждении, запроса и документов, представленных заявителем, их передача специалисту Учреждения, ответственному за принятие решений о предоставлении услуги;
- отказ в приеме документов.

Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом решении и выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация оформленного документа, являющегося результатом предоставления услуги в журнале исходящей документации.

3.2.4. Иных действий, необходимых для предоставления услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги не предусмотрено.

**Направление специалистом межведомственных запросов
в органы государственной власти, органы местного самоуправления и
подведомственные этим органам организации в случае, если определенные
документы не были представлены заявителем самостоятельно**

3.3. Направление специалистом межведомственных запросов в органы государственной власти определенных документов или действий не требуется.

**Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении)
услуги**

3.4. Основанием для начала административной процедуры является наличие в Учреждении зарегистрированных документов, указанных в пункте 2.9 настоящего Административного регламента.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления услуги специалист Учреждения:

- определяет соответствие представленных документов требованиям, установленным в пункте 2.9 Административного регламента;
- анализирует содержащиеся в представленных документах информацию в целях подтверждения статуса заявителя и его потребности в получении услуги, а также необходимости предоставления Учреждением услуги;
- устанавливает факт отсутствия или наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 Административного регламента.

устанавливает соответствие заявителя критериям, необходимым для предоставления услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента.

Специалист Учреждения в течение 2 календарных дней по результатам проверки готовит один из следующих документов:

- проект решения о предоставлении услуги;
- проект решения об отказе в предоставлении услуги (в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.17 настоящего Административного регламента).

Специалист Учреждения после оформления проекта решения о предоставлении услуги либо решения об отказе в предоставлении услуги передает его на подпись руководителю Учреждения в течение 1 календарного дня.

Руководитель Учреждения подписывает проект решения о предоставлении услуги (решения об отказе в предоставлении услуги) в течение 1 календарного дня со дня его получения.

Специалист Учреждения в течение 1 календарного дня направляет подписанное руководителем Учреждения решение сотруднику Учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

3.4.1. Критерием принятия решения о предоставлении услуги является соответствие запроса и прилагаемых к нему документов требованиям настоящего Административного регламента.

3.4.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 3-х календарных дней со дня получения из Учреждения, полного комплекта документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) и передача принятого решения о предоставлении услуги (либо решения об отказе в предоставлении услуги) сотруднику Учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, для выдачи его заявителю.

Результат административной процедуры фиксируется в журнале исходящей документации и в системе электронного документооборота с пометкой «исполнено».

Уведомление заявителя о принятом решении, выдача заявителю результата предоставления услуги

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление сотруднику Учреждения, ответственному за выдачу результата предоставления услуги, решения о предоставлении услуги или решения об отказе в предоставлении услуги (далее - Решение).

Административная процедура исполняется сотрудником Учреждения, ответственным за выдачу Решения.

При поступлении Решения сотрудник Учреждения, ответственный за его выдачу, информирует заявителя о наличии принятого решения и согласует способ получения гражданином данного Решения.

Информирование заявителя осуществляется по телефону и (или) посредством отправления электронного сообщения на указанный заявителем адрес электронной почты.

В случае личного обращения заявителя выдачу Решения осуществляет сотрудник Учреждения, ответственный за выдачу Решения, при личном приеме под роспись заявителя, которая проставляется в журнале регистрации, при предъявлении им документа удостоверяющего личность, а при обращении представителя также документа, подтверждающего полномочия представителя.

В случае невозможности информирования специалист Учреждения, ответственный за выдачу результата предоставления услуги, направляет заявителю Решение через организацию почтовой связи заказным письмом с уведомлением.

3.5.1. Критерием принятия решения о выдаче результата предоставления услуги или направлении результата услуги почтовым отправлением является выбор заявителем способа его уведомления о принятом решении, выдачи результата предоставления услуги.

3.5.2. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 календарный день со дня поступления Решения сотруднику Учреждения, ответственному за его выдачу.

3.5.3. Результатом исполнения административной процедуры является уведомление заявителя о принятом Решении и (или) выдача заявителю Решения.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация Решения в журнале исходящей документации, включая систему электронного документооборота с пометкой «исполнено».

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

3.6. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в Учреждение с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.6.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – процедура), является поступление в Учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

3.6.2. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом Учреждения делаются копии этих документов);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок

осуществляется в соответствии с пунктом 3.2 настоящего Административного регламента.

3.6.3. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист Учреждения, ответственный за прием заявлений в течение 1 календарного дня:

– принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

– принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется специалистом Учреждения в течение 3 календарных дней.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

– изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;

– внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

3.6.4. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

3.6.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 3 календарных дней со дня поступления в Учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.6.6. Результатом процедуры является:

– исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;

– мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги. Основанием принятия указанного решения является достоверность выданного решения.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.5 настоящего Регламента.

3.6.7. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, осуществляет директор Учреждения, руководитель структурного подразделения Учреждения, предоставляющего услугу.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

4.2. Контроль за деятельностью Учреждения по предоставлению услуги осуществляется директором Учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Учреждения, но не реже 1 раза в 3 года.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Учреждение обращений физических и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в форме документарной проверки и (или) выездной проверки в порядке, установленном законодательством.

Внеплановые проверки могут проводиться на основании конкретного обращения заявителя о фактах нарушения его прав на получение услуги.

4.5. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.6. Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение порядка и сроков

предоставления государственной услуги.

**Положения, характеризующие требования к порядку и формам
контроля за предоставлением услуги
со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.7. Контроль за предоставлением услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Учреждения правовых актов Российской Федерации, а также положений настоящего Административного регламента.

Проверка также может проводиться по конкретному обращению гражданина или организации.

4.8. При обращении граждан, их объединений и организаций к руководителю Учреждения может быть создана комиссия с включением в ее состав граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок
обжалования решений и действий (бездействия)**

**учреждения, предоставляющего услугу, многофункционального центра
организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27
июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и
муниципальных услуг», а также должностных лиц, государственных
служащих, работников**

Указанная в настоящем разделе информация подлежит размещению на официальном сайте Учреждения, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми, в государственной информационной системе Республики Коми «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми».

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и
действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего услугу, его
должностного лица многофункционального центра, его работника, а также
организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27
июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и
муниципальных услуг», или их работников при предоставлении услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления услуги, действий или бездействия должностных лиц Учреждения, при предоставлении услуги в досудебном порядке.

Организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в Республике Коми отсутствуют.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления услуги.

3) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги, у заявителя;

4) отказ в предоставлении 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 Республики Коми;

5) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми;

6) отказ Учреждения, его должностного лица, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

8) приостановление предоставления 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 Республики Коми;

9) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

10. требования у заявителя документов или информации, либо осуществления действий, предоставления или осуществления которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и (или) Республики Коми для предоставления услуги.

Органы исполнительной власти Республики Коми, организации, уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, работники, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, либо в Министерство культуры, туризма и архивного дела республики Коми (далее – Министерство).

Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждением, предоставляющим услугу, Министерством, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Учреждения подаются в Министерство.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Учреждения, руководителя Учреждения, иного должностного лица Учреждения, может быть направлена через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, официального сайта Министерства, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Коми (далее – порталы государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Регистрация жалобы осуществляется Учреждением, Министерством соответственно в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Учреждения, его должностных лиц (далее – Журнал) не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленными правовыми актами Учреждения, Министерства.

Учреждением, Министерством выдается расписка заявителю в получении от него жалобы и иных представленных документов в письменной форме на бумажном носителе с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, перечня представленных документов непосредственно при личном приеме заявителя.

Расписка о регистрации жалобы на решения и действия (бездействие) Учреждения и его должностных лиц и получении документов с указанием регистрационного номера жалобы, даты и времени ее приема, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, официального сайта Министерства, порталы государственных и муниципальных услуг (функций), организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, направляется заявителю через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, в течение 3 рабочих дней со дня их

регистрации.

Жалоба в течение 1 рабочего дня со дня ее регистрации подлежит передаче должностному лицу, работнику, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения.

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

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

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.8. В случае если жалоба подана заявителем в Учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уполномоченное должностное лицо указанного Учреждения, направляет жалобу в Учреждение, предоставляющее услугу и уполномоченное в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Учреждении, предоставляющем услугу и уполномоченном в соответствии с компетенцией на ее рассмотрение.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного законодательством Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления имеющиеся материалы незамедлительно (не позднее 1 рабочего дня со дня установления указанных обстоятельств) направляются должностным лицом, работником, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в органы прокуратуры.

Сроки рассмотрения жалоб

5.10. Жалоба, поступившая в Учреждение, либо в Министерство подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Учреждением, предоставляющим услугу.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и перечень оснований для оставления жалобы без ответа

5.11. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Коми и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Коми, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников от 25 декабря 2012 г. № 592, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя).

5.12. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Учреждение, Министерство, должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов их семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в Учреждение, предоставляющий услугу, должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Результат рассмотрения жалобы

5.13. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Коми;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме уполномоченного на ее рассмотрение Учреждения, предоставляющего услугу.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, Республики Коми.

В случае удовлетворения жалобы в форме исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, ответственное лицо в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы готовит проект мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы, в том числе проект документа с исправленными допущенными опечатками и ошибками.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного в пункте 5.14 настоящего Административного регламента решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В мотивированном ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Учреждения, Министерства, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице Учреждения, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение с указанием аргументированных разъяснений о причинах принятого решения;

е) в случае если жалоба подлежит удовлетворению - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, информация о действиях, осуществляемых Учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях,

которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги;
ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.15. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

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

5.16. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель обращается в Учреждение, Министерство с заявлением на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (далее – заявление) в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Заявление может быть направлено через организацию почтовой связи, иную организацию, осуществляющую доставку корреспонденции, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения culturerk.narod.ru, официального сайта Министерства mincult.rkomi.ru, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

Заявление должно содержать:

1) наименование Учреждения, его должностного лица, в компетенции которого находится информация и документы необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

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

3) сведения об информации и документах, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Срок предоставления информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

Оснований для отказа в приеме заявления не предусмотрено.

Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.17. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается:

- на информационных стендах, расположенных в Учреждении;
- на официальном сайте Учреждения;
- на Портале государственных и муниципальных услуг (функций)

Республики Коми и (или) Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

5.18. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить:

- посредством телефонной связи по номеру Учреждения;
- посредством факсимильного сообщения;
- при личном обращении в Учреждение, в том числе по электронной почте;
- при письменном обращении в Учреждение;
- путем публичного информирования.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления услуги

по предоставлению информации о проведении республиканских и
межрегиональных выставок, ярмарок народного творчества и декоративно-
прикладного искусства

№ запроса	
-----------	--

Учреждение, обрабатывающее запрос
на предоставление услуги

Данные заявителя (физического лица, индивидуального предпринимателя)

Фамилия			
Имя			
Отчество			
Дата рождения			
Полное наименование индивидуального предпринимателя			
ОГРНИП			

Документ, удостоверяющий личность заявителя

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации заявителя /

Юридический адрес (адрес регистрации) индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства заявителя /

Почтовый адрес индивидуального предпринимателя

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные	
------------	--

данные

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1
2
3Место получения результата
предоставления услуги

Способ получения результата

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия

Имя

Отчество

Дата рождения

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного
лица)

Вид

Серия

Номер

Выдан

Дата

выдачи

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс

Регион

Район

Населенный
пункт

Улица

Дом

Корпус

Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс

Регион

Район

Населенный
пункт

Улица

Дом

Корпус

Квартира

Контактные
данные

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления услуги
по предоставлению информации о проведении республиканских и
межрегиональных выставок, ярмарок народного творчества и декоративно-
прикладного искусства

№ запроса	
-----------	--

Учреждение, обрабатывающее запрос
на предоставление услуги

Данные заявителя (юридического лица)

Полное наименование юридического лица (в соответствии с учредительными документами)			
Организационно-правовая форма юридического лица			
Фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица			
ОГРН			

Юридический адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Почтовый адрес

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом	Корпус	Квартира	

Контактные данные			

ЗАПРОС

Представлены следующие документы

1	
2	
3	

Место получения результата предоставления услуги	
Способ получения результата	

Данные представителя (уполномоченного лица)

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	

Документ, удостоверяющий личность представителя (уполномоченного лица)

Вид			
Серия		Номер	
Выдан		Дата выдачи	

Адрес регистрации представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Адрес места жительства представителя (уполномоченного лица)

Индекс		Регион	
Район		Населенный пункт	
Улица			
Дом		Корпус	Квартира

Контактные данные	

Дата

Подпись/ФИО

Приложение № 7
к Приказу
Министерства культуры, туризма и
архивного дела Республики Коми
от «29» июля 2019 г. № 345-од

Список
приказов Министерства культуры Республики Коми, Министерства
культуры, туризма и архивного дела Республики Коми, признаваемых
утратившими силу

1) приказ Министерства культуры Республики Коми от 16 марта 2015 г. № 96-од «Об утверждении административных регламентов предоставления учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, некоторых услуг»;

2) приказ Министерства культуры Республики Коми от 27 мая 2015 г. № 245-од «Об утверждении административного регламента предоставления государственными учреждениями, в отношении которых Министерство культуры, туризма и архивного дела Республики Коми осуществляет функции и полномочия учредителя, услуги «Предоставление одного дня в месяц для бесплатного посещения музеев, выставок»;

3) приказ Министерства культуры Республики Коми от 13 марта 2015 г. № 92-од «Об утверждении административного регламента услуги «Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий»;

4) приказ Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми от 25 сентября 2017 г. № 467-од «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства культуры Республики Коми»;

5) приказ Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми от 19 апреля 2016 г. № 221-од «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства культуры Республики Коми»;

6) приказ Министерства культуры Республики Коми от 15 декабря 2015 г. № 598-од «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства культуры Республики Коми».

7) приказ Министерства культуры, туризма и архивного дела Республики Коми от 16 августа 2017 г. № 415-од «Об утверждении Административного регламента предоставления услуги по приему заявок (запросов) государственными архивами Республики Коми на предоставление архивных документов (архивных справок, выписок и копий)».