



**УПРАВЛЕНИЕ ЗАПИСИ АКТОВ ГРАЖДАНСКОГО СОСТОЯНИЯ
ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**
(Управление ЗАГС Пензенской области)

ПРИКАЗ

19 февраля 2019 г.

г. Пенза

№ 8

О внесении изменений в Административный регламент предоставления Управлением ЗАГС Пензенской области государственной услуги по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами Пензенской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации, утвержденный приказом Управления ЗАГС Пензенской области от 21.12.2016 № 60 (с последующими изменениями)

В целях приведения нормативного правового акта в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь Положением об Управлении ЗАГС Пензенской области, утвержденным постановлением Правительства Пензенской области от 03.02.2003 № 38-пП «О переименовании отдела ЗАГС Пензенской области» (с последующими изменениями), п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в Административный регламент предоставления Управлением ЗАГС Пензенской области государственной услуги по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами Пензенской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации (далее – Административный регламент), утвержденный приказом Управления ЗАГС Пензенской области от 21.12.2016 № 60 «Об утверждении Административного регламента предоставления Управлением ЗАГС Пензенской области государственной услуги по проставлению апостиля на официальных документах, выданных компетентными органами Пензенской области в подтверждение фактов государственной регистрации актов гражданского состояния или их отсутствия, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации» (с последующими изменениями), следующие изменения:

1.1. Пункты 3-6 подраздела «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» раздела I «Общие положения» Административного регламента изложить в следующей редакции:

3. Основными требованиями к информированию заявителей о предоставлении государственной услуги и при получении справочной информации являются:

- достоверность и полнота информирования;

- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

4. Информирование заявителей осуществляется в рамках настоящего Административного регламента и организуется индивидуально или публично. Форма информирования может быть устной или письменной.

4.1. Индивидуальное информирование организуется в случае обращения заявителей:

а) в устной форме: лично или по телефону, к специалисту Отдела, предоставляющему государственную услугу (далее - специалист). Продолжительность индивидуального устного информирования одного заявителя - не более 10 минут.

Специалист, осуществляющий устное информирование заявителей, обратившихся лично, должен:

- поздороваться и представиться: назвать фамилию, имя, отчество и занимаемую должность;
- дать полный ответ на поставленные вопросы, в случае необходимости привлечь других специалистов;
- кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять заявителям.

Если на момент поступления звонка от заявителя специалист проводит личный прием другого заявителя, обратившегося лично, специалист должен:

- вежливо предложить позвонившему заявителю перезвонить через фиксированное время, с обязательным объяснением причины;
- предложить заявителю самому перезвонить, когда освободится;
- предложить перезвонить по другому номеру свободного специалисту;

б) в письменной форме в адрес начальника Отдела, начальника Управления ЗАГС Пензенской области (далее - начальник Управления).

Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется посредством почтовых отправлений, в порядке и сроки, определенные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями). Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме;

в) по каналам электронной связи.

4.2. Публичное информирование организуется путем размещения информации о получении государственной услуги и справочной информации:

- на официальном сайте Управления ЗАГС Пензенской области (далее – Управление) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (zags.pnzreg.ru);

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)) и в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области»: <https://gosuslugi.pnzreg.ru>

(далее – региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области) (далее - Порталы);

- на информационном стенде Отдела.

5. На Порталах, официальном сайте Управления размещается следующая информация:

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

б) круг заявителей;

в) срок предоставления государственной услуги;

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

д) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

з) форма запроса (заявления), используемая при предоставлении государственной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги посредством Порталов, а также на официальном сайте Управления предоставляется заявителям бесплатно.

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

6. Справочная информация о месте нахождения и графике работы Отдела и Управления, справочные телефоны Отдела и Управления, адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и адрес электронной почты Управления размещаются на официальном сайте Управления и на Порталах.».

1.2. В разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги» Административного регламента:

1.2.1. В подразделе «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги»:

1.2.1.1. Наименование подраздела изложить в следующей редакции:

«Правовые основания при предоставлении государственной услуги».

1.2.1.2. Пункт 21 изложить в следующей редакции:

«21. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте Управления в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на региональном портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области.».

1.2.2. Наименование подраздела «Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия» дополнить словами «, способы их представления».

1.3. Раздел III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения» Административного регламента дополнить подразделом следующего содержания:

«Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах»

95.1. В случае, если в штампе «апостиль» либо в письме об отказе в предоставлении государственной услуги допущены опечатки и (или) ошибки, то заявитель вправе представить в Отдел непосредственно, направить почтовым отправлением подписанное заявителем письмо о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением сути допущенных опечаток и (или) ошибок и приложением документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

95.2. Рассмотрение письма исполнителем, исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в штампе «апостиль» либо в письме об отказе в предоставлении государственной услуги осуществляется в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления в Отдел письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.».

1.4. Пункты 7-12 подраздела «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» раздела I «Общие положения» Административного регламента признать утратившими силу.

1.5. Приложения № 1 и № 2 к Административному регламенту исключить.

2. Настоящий приказ разместить (опубликовать) на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на официальном сайте Управления ЗАГС Пензенской области в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления



Л.В. Кривоzubова