**Административный регламент**   
**по предоставлению муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов»**

**1.Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача заверенных копий документов» (далее - регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) администрации муниципального образования «Гаханское» при предоставлении муниципальной услуги по выдаче заверенных копий документов (далее - муниципальная услуга).  
1.2. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее - заявители), за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральными законами.  
От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).   
1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляет специалист администрации муниципального образования «Гаханское».  
1.4. Место нахождения администрации муниципального образования «Гаханское»:  
- почтовый адрес: 669513, Иркутская область, Эхирит-Булагатский район, с. Гаханы, ул. Гагарина, д. 6  
- график (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги специалистами администрации, утвержден Главой Администрации (далее - Глава Администрации):   
понедельник - пятница: с 9:00 ч. до 17:00 ч.;  
перерыв на обед - с 13:00 ч. до 14:00 ч.;  
суббота, воскресенье – выходные дни;  
телефон: 8(39541)2-35-84.  
- адрес электронной почты администрации муниципального образования «Гаханское»: gahan-01@mail.ru

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача заверенных копий документов».  
2.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является муниципальное казенное учреждение «Администрация муниципального образования «Гаханское» (далее – администрация).  
2.3. Результатом предоставления заявителям муниципальной услуги могут являться:  
- в случае принятия решения о выдаче заверенных копий документов – выдача заверенных копий документов;  
- в случае принятия решения об отказе в выдаче заверенных копий документов – письменное уведомление администрации об отказе в выдаче заверенных копий документов с указанием причин такого отказа.  
2.4. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня поступления заявления.  
2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:  
а) Конституцией Российской Федерации;  
б) Федеральным законом от 6 октября 2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;  
в) Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации»;  
г) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».  
2.6. Основаниями для отказа в приеме заявления, выдаче заверенных копий документов являются:  
– ненадлежащее оформление заявления, указанного в настоящем регламенте;  
– обращение заявителя о выдаче заверенной копии документа, входящего в Перечень документов ограниченного пользования администрации;  
– обращение заявителя о выдаче заверенной копии документов, не затрагивающих его права и свободы;  
– отсутствие оригинала доверенности (либо её копии) от заявителя.  
В случае несоответствия заявления настоящему регламенту специалист администрации в течение двух рабочих дней со дня его регистрации подготавливает заявителю письменное уведомление администрации об отказе в выдаче заверенных копий документов и согласовывает его с главой администрации (или уполномоченным должностным лицом).  
Письменное уведомление администрации заявителю об отказе в выдаче заверенных копий документов должно содержать основания для отказа с указанием возможностей их устранения.  
Письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется за подписью главы администрации (или уполномоченного должностного лица) и регистрируется в администрации.  
2.7. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.  
2.8. Время ожидания личного приема в очереди при подаче запроса и при получении результата составляет не более 15 минут. При этом исполнители муниципальной услуги обеспечивают прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 15 минут до окончания времени приема.  
Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.  
2.9. Регистрация письменных обращений поданных заявителем лично, а также поступивших почтовой и электронной связью осуществляется в день приема данных обращений.  
2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги  
Муниципальная услуга предоставляется в здании администрации. Центральный вход здания оборудован вывеской, содержащей информацию о наименовании.  
На территории, прилегающей к зданию, предусмотрены места для парковки автотранспортных средств. Доступ для граждан к парковочным местам является бесплатным.  
Муниципальная услуга предоставляется специалистами администрации в кабинетах, расположенных в здании.  
Данные кабинеты соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.  
Рабочее место специалистов администрации оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.   
При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения.  
Места для информирования, получения информации оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.  
Информационные стенды размещаются с учетом высоты стен помещения в удобном для ознакомления месте и обеспечивают свободное прочтение информации.  
Тексты материалов, размещаемых на информационных стендах, печатаются удобным для чтения шрифтом, важные места выделяются другим шрифтом.  
Места для ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалиста.  
2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.  
Критериями доступности и качества оказания муниципальной услуги являются:  
- удовлетворенность заявителей качеством муниципальной услуги;  
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;  
- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги;  
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;  
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления муниципальной услуги;  
- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронного документа;  
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.  
2.12. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги:  
2.12.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:  
- на информационном стенде;  
- непосредственно специалистами при личном обращении;  
- с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;   
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».  
На стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом, размещается следующая информация:  
а) о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги;  
в) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;  
г) о времени приема документов;  
д) о сроке предоставления муниципальной услуги;  
е) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;  
ж) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление муниципальной услуги;  
з) текст настоящего регламента с приложениями.  
2.13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста администрации, принявшего телефонный звонок.  
2.14. При невозможности специалиста администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.  
2.15. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину 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 гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии и инициалов заявителя.

**3. Административные процедуры**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:  
– первичный прием заявления от заявителя;  
– рассмотрение заявления;  
– выдача заверенной копии документа.  
Последовательность действий по выдаче заверенной копии документа отображена в блок-схеме (приложение 3).  
3.2. Специалист администрации производит прием заявления лично от заявителя, либо от имени заявителя. Заявление может быть представлено уполномоченным лицом, при наличии оригинала доверенности или копии доверенности от заявителя.   
Заявление оформляется согласно Приложению 1 или Приложению 2 к настоящему регламенту.  
На заявлении не допускается применение факсимильных подписей.  
При приеме заявления о выдаче заверенной копии документа, принятого специалистом администрации в отношении данного заявителя, заявителю – индивидуальному предпринимателю и заявителю – физическому лицу необходимо представить документ, удостоверяющий личность (паспорт); заявителю – юридическому лицу – представить заявление, составленное на фирменном бланке, с подписью руководителя и печатью организации.  
Специалист администрации проверяет срок действия документа, удостоверяющего личность, наличие в нем записи об органе, выдавшем документ, даты выдачи, подписи и фамилии должностного лица, оттиска печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в заявлении.   
При приеме заявления проставляется номер поступающей корреспонденции в журнале регистрации администрации.  
При установлении фактов несоответствия заявления установленным требованиям специалист администрации уведомляет заявителя о наличии препятствий для дальнейшей регистрации, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в заявлении и предлагает принять меры по их устранению.   
Если имеются основания для отказа в приеме заявления, но заявитель настаивает на его представлении, специалист администрации после регистрации заявления в течение 2 рабочих дней направляет заявителю письменное уведомление о причине отказа в рассмотрении заявления, которое подписывается главой администрации (или уполномоченным должностным лицом).  
Заявитель может направить заявление по почте. Специалист администрации при получении отправления осуществляет проверку заявления на соответствие требованиям настоящего регламента. Если имеются основания для отказа в приеме заявления, специалист администрации в течение 2 рабочих дней направляет заявителю письменное уведомление об отказе в рассмотрении заявления с указанием оснований для отказа и возможностей их устранения, которое подписывается главой администрации (или уполномоченным должностным лицом).   
После регистрации в администрации (при обращении заявителя – физического лица, индивидуального предпринимателя, юридического лица) заявление направляется на рассмотрение главе администрации.  
Глава администрации (или уполномоченное должностное лицо) в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления рассматривает его, выносит резолюцию для подготовки ответа и направляет специалисту администрации.  
В случае соответствия заявления требованиям настоящего регламента, специалист администрации готовит ксерокопию с оригинала запрашиваемого документа, хранящегося в администрации, и заверяет её печатью администрации за своей подписью.   
Выдача заверенной копии документа заявителю фиксируется в администрации в журнале (при обращении заявителя – физического лица, индивидуального предпринимателя, юридического лица).   
При получении заверенной копии документа заявитель ставит дату и подпись о получении на заявлении, которое остается в администрации (при обращения заявителя – физического лица, индивидуального предпринимателя, юридического лица).

**4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами администрации положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Иркутской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятию решений ответственными лицами:  
Текущий контроль исполнения регламента осуществляется: главой администрации.  
Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами администрации положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Иркутской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами проводится путем:  
оперативного выяснения хода выполнения административных процедур, напоминаний о своевременном выполнении административных действий, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки осуществления административных действий.  
Периодичность осуществления текущего контроля: устанавливается главой администрации.  
4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг.  
Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на заявления заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов администрации, и принятие по ним решений и подготовку на них ответов.  
Формами контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги являются:  
- рассмотрение отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги;  
- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) и решения специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;  
- проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.  
Для проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги может создаваться комиссия.  
Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения главы администрации.  
Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год, внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.  
Результаты проверки оформляются в виде справок, актов.  
По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
По результатам рассмотрения отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги, а также жалоб на действия (бездействие) специалистов (должностных лиц) при предоставлении муниципальной услуги, при выявлении нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.  
4.3. Ответственность специалистов, в том числе должностных лиц, администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, а также за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение регламента:  
Специалисты администрации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут дисциплинарную, административную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.  
Персональная ответственность специалистов администрации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.  
Специалист, ответственный за прием заявлений заявителей, в соответствии со своей должностной инструкцией несет персональную ответственность за надлежащие прием и регистрацию запросов, своевременную их передачу главе администрации (ответственным исполнителям).  
Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в соответствии со своими должностными инструкциями несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения запросов, правильность оформления и качество подготовки документов.  
4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны физических лиц:  
1) контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять граждане на основании полученной информации;  
2) граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги;  
3) граждане, их объединения и организации вправе направить обращение с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей (представителей заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.  
В течение 30 календарных дней со дня регистрации обращений от граждан, их объединений или организаций обратившимся лицам направляется ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

**5. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений,**  
**осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной**  
**услуги**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.  
5.2. Обжалование решений и действий (бездействия) специалистов администрации осуществляется в соответствии с действующем законодательством Российской Федерации.  
5.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования - решения, действия (бездействия) специалистов администрации, которыми, по мнению заявителя, нарушаются его права и законные интересы (рекомендуется конкретизировать соответствующие действия (бездействие), решения специалистов (например, отказ в приеме запроса заявителя, нарушение сроков административных действий и процедур и т.д.)).  
Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:  
1) если в жалобе не указана фамилия гражданина, наименование организации, направившего(ей) обращение, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;  
2) при получении жалобы в письменной либо в электронной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);  
3) если текст жалобы не поддается прочтению (о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый либо электронный адрес поддаются прочтению);  
4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;  
5) если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).  
5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение граждан, организаций, поступление жалобы в администрацию.  
В жалобе указываются:  
либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии заявителя), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, суть жалобы (нарушение прав и законных интересов, в действиях или бездействии специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушение положений настоящего регламента, некорректное поведение или нарушение служебной этики), личная подпись заявителя и дата.  
В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.  
Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.  
5.5. Орган местного самоуправления, органы государственной власти, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке, и должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб: глава администрации, Дума муниципального образования, Губернатор Иркутской области, Правительство Иркутской области.  
Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, нарушении положений настоящего регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащимся в пункте 1.4 настоящего регламента, а также на официальный сайт либо по электронной почте администрации.  
5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.   
5.7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:  
По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:  
- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, либо органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;  
- об отказе в удовлетворении жалобы заявителя.  
Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан мотивированный ответ (в пределах компетенции) по существу поставленных вопросов.  
5.8. Заявитель имеет право обжаловать действия (бездействие) и решения специалистов администрации, осуществляемые и принимаемые при предоставлении муниципальной услуги, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.  
Обращение заявителя в порядке досудебного (внесудебного) обжалования не является препятствием или условием для его обращения в суд по тем же вопросам и основаниям.