**Порядок обжалования решений и действий (бездействий) Архива, а также его должностных лиц, специалистов Архива**

**1.Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Архива, должностных лиц, специалистов Архива**

1.1.Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений Архива, должностных лиц, специалистов Архива, предоставляющих муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

**2.Предмет жалобы**

2.1.Заявитель (его представитель) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

2.1.1.нарушение срока регистрации запроса заявителя (его представителя) о предоставлении муниципальной услуги;

2.1.2.нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

2.1.3.требование у заявителя (его представителя) документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального обра зования для предоставления муниципальной услуги;

2.1.4.отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования для предоставления муниципальной услуги, у заявителя (его представителя);

2.1.5.отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования;

2.1.6.затребование с заявителя (его представителя) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования;

2.1.7.отказ должностных лиц, специалистов Архива в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

2.1.9.приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования;

2.1.10.требование у заявителя (его представителя) при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. 5.2.2.Жалоба должна содержать:

2.2.1.наименование Архива, должностного лица, специалиста Архива, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2.2.2.фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя (его представителя), сведения о месте жительства заявителя (его представителя) – физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (его представителю);

2.2.3.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Архива, должностного лица, специалиста Архива;

2.2.4.доводы, на основании которых заявитель (его представитель) не согласен с решением и действием (бездействием) Архива, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем (его представителем) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя (его представителя), либо их копии.

2.3.В конце жалобы заявитель (его представитель) ставит подпись и дату написания жалобы.

2.4.В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, предоставляются документы, указанные в пункте 2.6.2 подраздела 2.6 раздела II настоящего Административного регламента.

**3.Орган, предоставляющий муниципальную услугу, и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

3.1.Для обжалования действий (бездействия) Архива, должностных лиц, специалистов Архива, а также принятых им решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке заявитель (его представитель) направляет жалобу:

3.1.1.на имя руководителя Архива – при обжаловании действий (бездействия) должностного лица, специалиста Архива, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, а также принятого решения в результате предоставления муниципальной услуги;

3.1.2.на имя руководителя управления делами администрации города (далее – руководитель управления делами) – при обжаловании действий (бездействия) и решений руководителя Архива;

3.1.3.на имя главы города Березники - главы администрации города Березники (далее – глава города) – при обжаловании действий (бездействия) и решений руководителя управления делами.

**4.Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

4.1.Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя (его представителя).

4.2.При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.2.4 подраздела 5.2 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен действующим законодательством Российской Федерации, при этом представление документа, удостоверяющего личность заявителя (его представителя), не требуется.

4.3.Жалоба также может быть подана заявителем (его представителем) через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Архив в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

**5.Сроки рассмотрения жалобы**

5.1.Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в Администрацию города Березники или Архив и направлению в день ее регистрации должностному лицу, наделенному полномочиями по ее рассмотрению в соответствии с пунктом 5.3.1 подраздела 5.3 настоящего раздела.

5.2.В случае, если жалоба подается через МФЦ в порядки и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, с момента вступления его в силу, срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города Березники или Архиве.

5.3.Срок рассмотрения жалобы – 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4.В случае обжалования отказа Архива, должностного лица, специалиста Архива в приеме документов у заявителя (его представителя) либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**6.Результат рассмотрения жалобы**

6.1.Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы являются:

6.1.1.наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, специалистов Архива, а также членов их семей. Глава города, руководитель управления делами или руководитель Архива, в зависимости от того, кому направлена жалоба, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю (его представителю), направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

6.1.2.наличие в жалобе вопроса, на который заявителю (его представителю) неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. Глава города, руководитель управления делами или руководитель Архива, в зависимости от того, кому направлена жалоба, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем (его представителем) по данному вопросу, при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались, соответственно, в Администрации города Березники или Архиве. О данном решении заявитель (его представитель) уведомляется в письменной форме;

6.1.3.невозможность прочтения текста жалобы, о чем сообщается заявителю (его представителю) в течение 7 календарных дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению.

6.2.Основанием для принятия решения о невозможности рассмотрения жалобы является отсутствие в жалобе фамилии заявителя (его представителя) и (или) почтового адреса, адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

6.3.Рассмотрение жалобы обеспечивается путем:

6.3.1.ее объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения;

6.3.2.запроса, при необходимости, документов и материалов у других государственных органов, органов местного самоуправления и у иных должностных лиц;

6.3.3.подготовки письменного ответа по существу поставленных в жалобе вопросов.

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

6.4.1.жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю (его представителю) денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пермского края, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования;

6.4.2.в удовлетворении жалобы отказывается.

6.5.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3.1 подраздела 5.3 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

6.6.Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой административной процедуре является отмена принятого решения либо отказ в отмене принятого решения.

**7.Порядок информирования заявителя (его представителя) о результатах рассмотрения жалобы**

7.1.Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6.4 подраздела 5.6 настоящего раздела, заявителю (его представителю) в письменной форме и по желанию заявителя (его представителя) в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Письменный ответ оформляется на бланке Администрации города Березники или Архива, соответственно, за подписью главы города, руководителя управления делами или руководителя Архива.

7.2.В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (его представителю), указанном в пункте 5.7.1 настоящего подраздела, дается информация о действиях, осуществляемых Архивом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и ука зывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю (его представителю) в целях получения муниципальной услуги.

7.3.В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю (его представителю), указанном в пункте 5.7.1 настоящего подраздела, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

7.4.В случае направления ответа по результатам рассмотрения жалобы в форме электронного документа электронный документ подписывается электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица в соответствии с пунктом 5.3.1 подраздела 5.3 настоящего раздела. Вид электронной подписи устанавливается действующим законодательством Российской Федерации.

**8.Порядок обжалования решения по жалобе**

8.1.Действия (бездействия) Архива, должностных лиц, специалистов Архива и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем (его представителем) в арбитражном суде и суде общей юрисдикции по месту нахождения ответчика в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

9.Право заявителя (его представителя) на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

9.1.В случае, если для написания заявления (жалобы) заявителю (его представителю) необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению муниципальной услуги и находящиеся в Архиве, соответствующие информация и документы представляются ему Архивом для ознакомления в срок, не превышающий сроков рассмотрения, указанных в пунктах 5.5.3 и 5.5.4 подраздела 5.5 настоящего раздела, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.