Опубликовано в «Вестнике» Дивинского сельсовета

от 28.09.2018 № 12

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ДИВИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БОЛОТНИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.09 .2018г. № 67

**Об утверждении административного регламента по предоставлению**

**муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

В соответствии с постановлением администрации Дивинского сельсовета от 10.11.2010г. № 54 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов муниципальных услуг в Дивинском сельсовете Болотнинского района Новосибирской области»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Ответственность за исполнение Административного регламента возложить на специалиста администрации Дивинского сельсовета Ходзинскую Л.В.

3. Постановление вступает в силу со дня его опубликования в периодическом печатном издании «Вестник Дивинского сельсовета».

4. Признать утратившим силу постановление администрации Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области от 25.06.2012 г № 49

«Об утверждении административного регламента по предоставлению

муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**»** (с изменениями, внесенными постановлением администрации Дивинского сельсовета Болотнинского района Новосибирской области от 25.11.2013 № 80; от 09.01.2014 № 8; от 18.02.2014 № 19; от 01.10.2014 № 67 ).

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Дивинского сельсовета

Болотнинского района

Новосибирской области Е.А.Литвинова.

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Дивинского сельсовета

Болотнинского района

Новосибирской области

от 28.09.2018 № 67

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ** **РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

**I. Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация Дивинского сельсовета (далее – администрация).

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги выступают: физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, указанные в [частях 2](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/d44bdb356e6a691d0c72fef05ed16f68af0af9eb/#dst100011) и [3 статьи 1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/d44bdb356e6a691d0c72fef05ed16f68af0af9eb/#dst100012)  Федерального закона от 27.07.2010 № 2010-ФЗ, или в организации, указанные в [пункте 5](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/b819c620a8c698de35861ad4c9d9696ee0c3ee7a/#dst100019) статьи 2 Федерального закона от 27.07.2010 № 2010-ФЗ, с запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном [статьей 15.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_286926/330a220d4fee09ee290fc31fd9fbf1c1b7467a53/#dst244)  Федерального закона от 27.07.2010 № 2010-ФЗ, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Местонахождение: 633375, Новосибирская область, Болотнинский район, п. Дивинка, ул. Центральная 20 а;

Муниципальную услугу непосредственно предоставляет: МКП “Дивинское жилищно-коммунальное хозяйство» п. Дивинка.

1.3.2. Часы приёма заявителей: понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Телефон для справок: 8(383) 49 59-298.

1.3.3. Адрес официального интернет-сайта администрации Дивинского сельсовета: <http://divinskiy.ru> Информация, размещаемая на официальном интернет-сайте и информационном стенде администрации Дивинского сельсовета, обновляется по мере ее изменения.

1.3.5. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- в структурных подразделениях администрации Дивинского

сельсовета, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- посредством размещения на информационном стенде и официальном сайте администрации Дивинского сельсовета в сети Интернет, электронного информирования;

с использованием средств телефонной, почтовой связи.

Для получения информации о правилах предоставления муниципальной услуги заявителя вправе обратиться в орган местного самоуправления:

- лично, по телефону;

- посредством письменного обращения;

- на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- с использованием Единого портала государственных услуг;

- через МФЦ (многофункциональный центр).

Информирование проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично специалисты устно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется специалистом не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, либо дополнительная информация от заявителя, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает обратившемуся лицу направить в администрацию муниципального района или министерство обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для обратившегося лица время для устного информирования;

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается главой Дивинского сельсовета, содержит фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя и направляется по указанному заявителем почтовому адресу или по адресу электронной почты, если ответ по просьбе заявителя должен быть направлен в форме электронного документа.

Ответ на электронное обращение о правилах предоставление услуги возможно направить по адресу электронной почты на основании п.4 ст.10 ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

**II Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация Дивинского сельсовета, а при наличии на территории района удаленного рабочего места или филиала МФЦ операторы МФЦ осуществляют прием, регистрацию, обработку заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и передачу данных документов в информационные системы, используемые для предоставления услуги, а также получения от органа результата предоставления услуги для дальнейшей выдачи заявителю.

При предоставлении муниципальной услуги также могут принимать участие в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями, следующие органы и учреждения:

- администрация Болотнинского района Новосибирской области г.Болотное, ул.Советская д.9;

- Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Новосибирской области 630091, г.Новосибирск, ул.Державина, д.28; 630082 г.Новосибирск, ул.Дачная д.60.

C 01.07.2012 запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные и муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1 Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.

При консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса.

При проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить вопрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

При получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением.

При получении обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в электронном виде - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока.

Обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.2 Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указаны в разделе 3 настоящего административного регламента.

2.4.3. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 « О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

2.6. Полный перечень документов, предоставляемых в администрацию или непосредственно оператору МФЦ в бумажном виде (при наличии на территории района удаленного рабочего места или филиала Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (долее – МФЦ) необходимых для предоставления муниципальной услуги (в случае, если вопрос не может быть снять путем консультирования по телефону или в ходе личного приема) заявителю необходимо обратиться в письменном или электронном виде. В случае необходимости заявителем прикладываются документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении.

2.6.1. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" №210-ФЗ.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

* документы предоставлены лицом, не имеющим полномочий на их предоставление в соответствии с действующим законодательством;
* невозможность установления содержания представленных документов;

представленные документы исполнены карандашом.

2.8. Исчерпывающим перечнем оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги устанавливаются федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги: услуга является бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут

2.12.Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги:

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – один день с момента обращения заявителя (при личном обращении); один день со дня  поступления письменной корреспонденции (почтой), один день со дня поступления запроса через электронные каналы связи (электронной почтой);

2.13. Требования к помещению администрации Дивинского сельсовета.

В администрации Дивинского сельсовета обеспечивается:

а) Требования к местам приема заявителей:

- осуществление приема заявителей в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые включают в себя места для ожидания, информирования, получения информации и заполнения необходимых документов, приема заявителей;

-соответствие помещения санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также правилам противопожарной безопасности;

- оборудование присутственных мест доступными местами общего пользования (туалетами) и системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами;

- беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляси и собак-проводников;

- На каждой стоянке (остановке) транспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

б) Присутственные места оборудуются:

- стендами с информацией для заявителей об услугах, предоставляемых органом местного самоуправления;

- вывесками с наименованием помещений у входа в каждое из помещений.

в) Требования к местам ожидания:

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

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

Места для ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

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

г) Требования к оформлению входа в здание:

Центральный вход в здание администрации Дивинского сельсовета оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

- наименование;

- место нахождения;

- режим работы.

д) Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги:

Визуальная текстовая информация, размещаемая на информационных стендах, обновляется по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и изменения справочных сведений.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним, и располагаются на уровне глаз стоящего человека. При изготовлении информационных материалов для стендов используется шрифт Timen New Roman размером не менее 14.

Размещение мультимедийной информации о порядке предоставления услуги осуществляется исходя из финансовых возможностей бюджета Дивинского сельсовета, организации.

е) Требования к местам для приема заявителей:

В администрации Дивинского сельсовета выделяется помещение для приема заявителей

При нахождении двух специалистов, ведущих прием в одном помещении, рабочее место каждого специалиста отделяется перегородкой.

Кабинеты для приема заявителей оборудуются вывесками с указанием:

- номер кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

- времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с печатающим устройством.

Специалисты обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей, обратившихся по разным вопросам, одним специалистом не допускается.

2.14. Показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги:

2.14.1. Показатели качества оказываемых услуг.

Показателями качества муниципальной услуги является своевременность и полнота предоставления муниципальной услуги.

2.14.2.Показателями оценки доступности муниципальной услуги является обеспечение следующих условий:

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до здания администрации Дивинского сельсовета (далее – место предоставления муниципальной услуги;

- беспрепятственный доступ к месту предоставления муниципальной услуги для маломобильных групп граждан (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, собак-проводников);

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в месте предоставления муниципальной услуги;

- информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом, либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны заявителям, дополнительно для заявителей с ограниченными физическими возможностями предусматривается дублирование необходимой звуковой и зрительной информации;

- оказание работниками администрации Дивинского сельсовета помощи инвалидам и преодолении барьеров, мешающих получении ими услуг наравне с другими лицами;

- оборудование соответствующими информационными указателями пути следования от остановок общественного транспорта до места предоставления муниципальной услуги;

- размещение присутственных мест на нижних этажах здания (строения) для удобства заявителей;

- оборудование мест для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе не менее 10% (не менее одного места) – для транспортных средств инвалидов, на территории, прилегающей к месту предоставления муниципальной услуги;

- размещение информации об услуге в месте предоставления муниципальной услуги, на ЕПГУ;

- обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять заявку в электронном виде через «Личный кабинет» ЕПГУ;

- обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять электронные образцы документов, требующихся для предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение возможности для заявителей просмотра сведений о ходе предоставления муниципальной услуги через «Личный кабинет» ЕПГУ;

- обеспечение возможности для заявителей получения приглашения на прием в администрации Дивинского сельсовета для предъявления оригиналов документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленных им ранее в электронной форме, с указанием и времени приема, для принятия решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги (за исключением случая предоставления заявителем (заявителями документов, заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица (уполномоченного представителя органа местного самоуправления, организации), в том числе нотариуса);

- обеспечение возможности для заявителей получения уведомления об отсутствии оснований для получения муниципальной услуги с указанием причин;

- обеспечение возможности для заявителей получения решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги через Личный кабинет» ЕПГУ (в случае представления заявителем (заявителями) документов, заверенных усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица (уполномоченного представителя органа местного самоуправления, организации), в том числе нотариуса).

2.15. Заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (сканкопии), могут быть направлены в Администрацию через Единый портал в случае, если заявитель имеет доступ в «Личный кабинет» на Едином портале. Направление заявления и необходимых документов осуществляется заявителем в соответствии с инструкциями, размещенными на Едином портале.

2.16 «Предоставление муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты возможно в случае наличия данной карты у заявителя и в случае предоставления муниципальной услуги через Единый портал. Универсальная электронная карта используется для удостоверения прав пользователя на получение муниципальной услуги, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме».

2.17. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (долее – МФЦ) осуществляется в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами по принципу «одного окна», в соответствии с которыми предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

Взаимодействие администрации с МФЦ осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

В случае предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ заявитель предоставляет заявление и необходимые для предоставления муниципальной услуги документы получает результат предоставления муниципальной услуги в офисе филиала МФЦ в соответствии с регламентом работы МФЦ. Оператор МФЦ, получив представленный заявителем, пакет документов, регистрирует документы в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для рассмотрения сотрудникам администрации, ответственным за регистрацию поступивших документов в ИС МАИС. Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в администрацию курьером МФЦ в порядке, определенном соглашением между МФЦ и администрацией. После принятия администрацией решения о предоставлении муниципальной услуги результат предоставления муниципальной услуги направляется в МФЦ для выдачи заявителю.

2.17.1. Предоставление двух и более государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя.

1. Многофункциональный центр при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае многофункциональный центр для обеспечения получения заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником многофункционального центра и скрепленные печатью многофункционального центра, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, с приложением заверенной многофункциональным центром копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

2. Направление многофункциональным центром заявлений, а также указанных в части 4 настоящей статьи документов в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляется не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения комплексного запроса.

3. Многофункциональный центр обязан выдать заявителю все документы, полученные по результатам предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, полученных многофункциональным центром в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. Многофункциональный центр обязан проинформировать заявителя о готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, а также обеспечить возможность выдачи указанного комплекта документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в многофункциональный центр последнего из таких документов.

**Ш. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- Прием обращений по вопросу предоставления муниципальной услуги

- Рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги заявителей

- Подготовка ответа на обращение по предоставлению муниципальной услуги

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1 данного административного регламента.

3.2. Прием обращений по вопросу предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему обращения является личное обращение заявителя с изложенными вопросами в письменной форме и документами.

Специалист отдела, осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостаток в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Специалист, принявший документы, по просьбе обратившегося заявителя выдает расписку о получении обращения с указанием даты приема и количества принятых листов.

Результатом выполнения административной процедуры является прием обращения и необходимых документов для подготовки ответа по существу поставленных вопросов.

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом отдела не может превышать 30 минут.

3.2.2. Обращения заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги, поступающие по почте, факсу и в электронном виде, переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

3.2.3. В случае предоставления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги через МФЦ, оператор МФЦ, ответственный за прием документов, регистрирует их в установленном порядке и размещает в форме электронных копий в автоматизированной информационной системе «ЦПГУ». Данные документы направляются для регистрации сотрудникам администрации, ответственным за прием и регистрацию документов в ИС МАИС. Зарегистрированный пакет оригиналов документов передается в администрацию курьером МФЦ в порядке, определенном соглашением между МФЦ и администрацией.

Заявления и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направленные в виде электронных копий операторами МФЦ, подлежат рассмотрению в том же порядке, что и соответствующие заявления, и документы, представленные заявителем в традиционной форме

3.3. Рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги заявителей

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений является представление заявителем заявления и документов, необходимых для рассмотрения вопросов по существу.

3.3.2. В процессе рассмотрения обращений отдел:

запрашивает дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях;

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленной неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.3. При истребовании дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращений заявителей в письменной форме может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков.

3.3.4. Если вопрос, поставленный в заявлении, не входит в компетенцию отдела, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3.5. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

Максимальный срок подготовки ответа заявителю не должен превышать двадцати дней.

3.3.6. При подаче заявления на оказание муниципальной услуги через МФЦ, заявитель может получить сведения о ходе ее исполнения посредствам call-центра МФЦ и sms-информирования

3.4. Подготовка ответа на обращение по предоставлению муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для подготовки ответа на обращение заявителя является рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

Ответы на обращения заявителей подписывает глава Дивинского сельсовета.

Максимальный срок нахождения документов на подписи у главы Дивинского не должен превышать трех дней.

3.4.2. Ответ на обращение, поступившие в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ вручается лично.

3.4.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы соответствуют следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.4.4. Результатом административной процедуры по подготовке ответа на обращение, выполнения действия по оформлению ответа на обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде является направление (вручение) ответа заявителю.

3.4.5. Максимальный срок направления ответа заявителю не должен превышать трех дней.

3.4.6. При подаче заявления на оказание муниципальной услуг через МФЦ возможно направление результата предоставления муниципальной услуги или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, из которого поступила заявка, для выдачи заявителю.

3.5. Формирование и направление межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. От имени органа, предоставляющего муниципальную услугу, запросы подписывает Глава Дивинского сельсовета Болотнинского района, в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги, либо должностные лица, уполномоченные Главой Дивинского сельсовета Болотнинского района.

3.5.2. Глава Дивинского сельсовета Болотнинского района и должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, вправе требовать в соответствии с настоящим административным регламентом только документы и информацию, прямо предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для предоставления муниципальной услуги.

3.5.3. Запрос органа, предоставляющего муниципальную услугу, в соответствии с настоящим административным регламентом документов и (или) информации для осуществления деятельности, не связанной с предоставлением муниципальных услуг, не допускается, а должностные лица, направившие необоснованный запрос, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

3.6. Запрос должен содержать следующие сведения:

3.6.1. Наименование органа, направляющего требование о предоставлении документов и (или) информации.

3.6.2. Наименование органа (организации), в адрес которого направляется требование о предоставлении документов и (или) информации.

3.6.3. Наименование муниципальной услуги, для предоставления которой необходимо предоставление документа и (или) информации, а также, если имеется, номер (идентификатор) такой услуги в реестре муниципальных услуг.

3.6.4. Указание на положения нормативного правового акта, в котором установлено требование о предоставлении необходимого для предоставления услуги документа и (или) информации, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта.

3.6.5. Сведения, необходимые для предоставления документа и (или) информации, устанавливаемые в административном регламенте предоставления муниципальной услуги, а также сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для предоставления таковых документа и (или) информации.

3.6.6. Контактную информацию для направления ответа на требование.

3.6.7. Дату направления требования и срок ожидаемого ответа на требование.

3.6.8. Фамилию, имя, отчество и должность лица, подготовившего и направившего требование, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты данного лица для связи.

3.7. Срок подготовки и направления ответа на требование не может превышать 30 рабочих дней с момента поступления требования к органу (организации), предоставляющему документ и (или) информацию. Иные сроки подготовки и направления ответа на требование могут быть установлены в федеральных законах, правовых актах Правительства Российской Федерации.

3.8. Запрос формируется в соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги.

3.9. Запрос может быть сформирован в электронном виде.

3.10. Должностные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение одного дня с момента поступления запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

3.10.1. Оформляют запросы в соответствии с настоящим административным регламентом предоставления муниципальной услуги.

3.10.2. Подписывают (передают на подпись уполномоченному должностному лицу) оформленные запросы.

3.10.3. Регистрируют запросы в установленном порядке.

3.10.4. Направляют запросы в органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и информация.

3.11. Запрос заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в целях предоставления соответствующей муниципальной услуги.

3.12. В случае, когда для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об иных лицах, не являющихся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие его полномочия действовать от имени указанных лиц (их законных представителей) и выражающие согласие указанных лиц (их законных представителей) на обработку персональных данных таких лиц.

3.13. В случае, когда для предоставления муниципальной услуги необходимо направление запросов в несколько органов о предоставлении документов и информации о лицах, не являющихся заявителем, необходимо получение согласия от каждого из указанных лиц на обработку его персональных данных каждым из органов.

3.14. В случае, когда нормативными правовыми актами Российской Федерации, Дивинского сельсовета Болотнинского района предусмотрено предоставление документов и информации только при наличии согласия лица на предоставление такой информации или обработку иным образом его персональных данных, к запросу прилагается соответствующее согласие. Согласие может быть направлено в виде:

а) документа, сформированного на бумажном носителе (оригинал согласия);

б) копии согласия, сформированного на бумажном носителе, заверенной подписью уполномоченного должностного лица и печатью (штампом) органа, направляющего запрос;

в) электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица;

г) электронного образа документа, сформированного на бумажном носителе.

3.15. Направление запросов осуществляется следующими способами:

3.15.1. Почтовым отправлением.

3.15.2. Курьером, под расписку.

3.15.3. С использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.15.4. Иными способами, которые не противоречат законодательству.

3.16. Если орган, предоставляющий муниципальную услугу, и орган (организация), в распоряжении которого находится документ (информация), подключены к единой системе межведомственного электронного взаимодействия, то запрос направляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.17. Использование единой системы межведомственного электронного взаимодействия осуществляется в установленном порядке.

3.18. При направлении запроса с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия запрос формируется в электронном виде и подписывается электронной подписью уполномоченного должностного лица.

3.19. При формировании запроса в электронном виде в случае, предусмотренном п. 3.14. настоящего административного регламента, дополнительно к запросу прилагается документ, содержащий согласие лица на предоставление сведений или обработку иным образом его персональных данных, в виде электронного документа или электронного образа документа, сформированного на бумажном носителе, подписанного электронной подписью ответственного должностного лица, направившего запрос.

3.20. При направлении запроса почтовым отправлением или курьером запрос оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписывается собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и заверяется печатью органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.21. При направлении запроса почтовым отправлением или курьером согласие заявителя, предусмотренное п. 3.13. настоящего административного регламента, направляется в форме документа, сформированного на бумажном носителе (оригинала или заверенной копии согласия). Если согласие было дано заявителем в форме электронного документа или в форме электронной копии документа, сформированного в электронном виде, то такое согласие переводится на бумажный носитель и заверяется должностным лицом, направляющим запрос.

3.22. Днем направления запроса считается соответственно дата отправления почтового отправления, дата, указанная в расписке уполномоченного лица о получении запроса, дата отправления документа с запросом, зарегистрированная в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

3.23. Ответ на запрос направляется органом (организацией), в распоряжении которой находятся документы и информация, в порядке и в сроки, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, Дивинского сельсовета Болотнинского района, в том числе административным регламентом предоставления муниципальной услуги.

3.24. Если в поступившем ответе на запрос содержится уведомление, что орган (организация), в который направлялся запрос, в соответствии с действующим законодательством не располагает запрашиваемой информацией или документом (запрос направлен не по подведомственности), то должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу, направляет запрос в орган (организацию), указанный в поступившем уведомлении, или орган, в распоряжении которого в соответствии с действующим законодательством находится запрашиваемый документ или информация.

3.25. Ответ на запрос регистрируется в установленном порядке.

3.26. При получении ответа на запрос должностные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, приобщают полученный ответ к делу, открытому в связи с поступлением запроса от заявителя о предоставлении муниципальной услуги, а при отсутствии дела – приобщают поступивший ответ к документам, представленным заявителем.

3.27. Документы и сведения, полученные с использованием межведомственного информационного взаимодействия, применяются в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления соответствующей муниципальной услуги.

3.28. Ответ на запрос формируется в виде документа на бумажном носителе, электронного документа или электронного образа документа, сформированного на бумажном носителе.

3.29. От имени органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответы на запросы подписывают уполномоченные должностные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.30. Ответ на запрос, сформированный в виде документа на бумажном носителе, заверяется печатью органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.31. Сформированный ответ на запрос направляется в орган (организацию), направивший запрос, одним из следующих способов:

почтовым отправлением;

курьером, под расписку;

с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия;

иными способами, которые не противоречат законодательству.

3.32. Способ направления ответа на запрос определяется органом, предоставляющим муниципальную услугу, исходя из способа направления запроса, а также иных обстоятельств, по согласованию с органом (организацией), направивший запрос.

3.33. Если орган, предоставляющий муниципальную услугу, и орган (организация), направивший запрос, подключены к единой системе межведомственного электронного взаимодействия, то ответ на запрос направляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.34. Использование единой системы межведомственного электронного взаимодействия осуществляется в установленном порядке.

3.35. При направлении ответа на запрос с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия, ответ на запрос формируется в электронном виде и подписывается электронной подписью уполномоченного должностного лица.

3.36. При направлении ответа на запрос почтовым отправлением или курьером ответ на запрос оформляется в виде документа на бумажном носителе, подписывается собственноручной подписью уполномоченного должностного лица и заверяется печатью органа, предоставляющего муниципальную услугу.

3.37. Течение срока ответа на запрос начинается со дня поступления запроса в орган, предоставляющий муниципальную услугу

3.38. Если орган, предоставляющий муниципальную услугу, не направил ответ на запрос в установленный законодательством срок, должностные лица, виновные в непредставлении документов и информации, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством.

3.39 Днем направления ответа на запрос является соответственно дата отправления почтового отправления, дата, указанная в расписке о получении ответа на запрос, дата, зарегистрированная в единой системе межведомственного электронного взаимодействия.

**IV. Порядок и формы контроля за совершением действий**

**по предоставлению муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами администрации Дивинского сельсовета положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений осуществляет глава Дивинского сельсовета.

4.2. Текущий контроль, осуществляется путем проведения плановых (один раз в год) и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги. Проверки проводятся на основании распоряжения главы Дивинского сельсовета.

4.3. Ответственность за предоставление муниципальной услуги возлагается на главу Дивинского сельсовета, который непосредственно принимает решение по вопросам предоставления муниципальной услуги.

4.4. Ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по предоставлению муниципальной услуги возлагается на специалистов администрации в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" и Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

**V. «Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников»**

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.4.1. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статьи 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ и настоящей статьи не применяются.

5.4.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

5.5. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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.

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в части 5.6 настоящей главы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 настоящей статьи, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | | |
|  |  |  |
| Проверка сведений, представленных заявителем | | |
|  |  |  |
| Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги | | |
|  |  |  |
| Выдача сведений, запрашиваемых заявителем |  | отказ в предоставлении муниципальной услуги |