***Методические рекомендации по разработке типовых адмрегламентов***

**!ВНИМАНИЕ РАЗРАБОТЧИКАМ!**

1. Информация, выделенная желтым цветом, включается в типовой регламент в случае организации предоставлении муниципальной услуги в МФЦ в зависимости от состава административных процедур, организация которых осуществляется МФЦ.
2. Информация, выделенная голубым цветом, включается в типовой регламент в случае организации предоставления муниципальной услуги в электронном виде в зависимости от количества этапов перевода услуги в электронный вид.
3. Информация, выделенная серым цветом, включается в типовой регламент в случае если для предоставлении муниципальной услуги необходимы документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, и получение таких документов органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услуг, должно осуществляется путем межведомственного взаимодействия.

**ТИПОВОЙ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

«\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

(наименование муниципальной услуги)

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» (далее – Административный регламент)

 *(наименование муниципальной услуги)*

разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (далее – Администрация) при оказании

*(наименование муниципального образования)*

муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги**

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.2.2. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности (далее также – заявитель), выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресах официальных сайтов и адресах электронной почты Администрации, структурных подразделений Администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Место нахождения: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 (адрес)

Администрация (*структурное подразделение Администрации*) осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник: |  |
| Вторник: |  |
| Среда: |  |
| Четверг: |  |
| Пятница: |  |
| Перерыв: |  |
|  |  |

Справочные телефоны, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Адрес официального сайта Администрации в сети «Интернет»: <http://www.________>, адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.3.2. Место нахождения МФЦ[[1]](#footnote-1):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

МФЦ осуществляет прием заявителей в соответствии со следующим графиком:

|  |  |
| --- | --- |
| Понедельник: |  |
| Вторник: |  |
| Среда: |  |
| Четверг: |  |
| Пятница:Суббота *(при наличии работы в выходной день)*: |  |
| Перерыв: |  |
|  |  |

Справочные телефоны, факс: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Адрес официального сайта МФЦ в сети «Интернет»: <http://мфц67.рф>, адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

1.3.2. Информация о местах нахождения и графиках работы Администрации, структурных подразделений Администрации и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг размещается:

1) в табличном виде на информационных стендах Администрации;

2) на сайте Администрации: <http://www.________> в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»);

3) в средствах массовой информации: *в газете \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

4) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал), на региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее – Региональный портал).

5) на сайте МФЦ в сети «Интернет»: <http://мфц67.рф>

1.3.3. Размещаемая информация содержит также:

* 1. извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;
	2. текст административного регламента с приложениями;
	3. блок-схему (согласно *Приложению № 1* к административному регламенту);
	4. перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
	5. порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
	6. порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Администрацией в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме индивидуального информирования и публичного информирования.

* + 1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель указывает дату и входящий номер полученной при подаче документов расписки. В случае предоставления муниципальной услуги в электронной форме информирование заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется через региональную информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее именуемый также – Региональный портал) и федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее именуемую также – Федеральный портал), а также с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи (при наличии).
		2. При необходимости получения консультаций заявители обращаются в *Администрацию*, или к специалистам МФЦ.
		3. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения;

- при личном обращении;

- по телефону *(указывается реальный номер телефона, по которому можно получить консультацию именно по данной конкретной услуге)*;

- по электронной почте;

- по единому многоканальному номеру телефона МФЦ 8 (800) 1001 901*.*

Все консультации являются бесплатными.

* + 1. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Администрации, организации, учреждения, предоставляющего услугу, специалистов МФЦ с заявителями:

- консультации в письменной форме предоставляются должностными лицами *Администрации* либо специалистами МФЦна основании письменного запроса заявителя, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней после получения указанного запроса;

- при консультировании по телефону должностное лицо *Администрации, организации, учреждения*, *предоставляющего услугу,* специалист МФЦ представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации должностное лицо *Администрации, организации, учреждения*, *предоставляющего услугу*, специалист МФЦдолжен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю;

- должностные лица *Администрации, организации, учреждения, предоставляющего услугу,* специалист МФЦпри ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги – «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» *(указывается полное наименование муниципальной услуги в соответствии с правовым актом, ее устанавливающим).*

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

 2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет Администрация \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.[[2]](#footnote-2)

*(наименование муниципального образования)*

2.2.2. В предоставлении муниципальной услуги участвует МФЦ*.*

2.2.3. При предоставлении услуги Администрацияв целях получения документов (информации), либо осуществления согласований или иных действий, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе по поручению заявителя, взаимодействует со следующими органами и организациями

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(указать все органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги)*

по вопросам (для)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 *(указывается предмет взаимодействия)*

2.2.4. При получении муниципальной услуги заявитель взаимодействует со следующими органами и организациями *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*(указать все органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги)*

по вопросам (для) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 *(указывается предмет взаимодействия)*

2.2.5. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращения в иные органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации.

2.2.6. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_ «О перечне услуг,

*(наименование представительного органа муниципального образования)*

которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

 *(наименование муниципального образования)*

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги является принятие решения:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*(описание конечного результата (юридического факта) предоставления муниципальной услуги)*

2.3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем одного из следующих документов:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

*(описание документов, которые являются результатами предоставления муниципальной услуги)*

2.3.3. Результат предоставления муниципальной услуги может быть передан заявителю в очной или заочной форме, в одном или нескольких видах (бумажном, бумажно-электронном (посредствам факса, электронной почты), электронном)*.*

2.3.4. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в Администрацию или в МФЦ *(указывается в случае выдачи результата услуги через МФЦ)* лично. При обращении в Администрацию или в МФЦ заявитель предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность.

2.3.5. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги заявителю выдается документ, заверенный рукописной подписью ответственного сотрудника Администрации или МФЦ *(указывается в случае выдачи результата услуги через МФЦ).*

2.3.6. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном виде документ, заверенный рукописной подписью ответственного сотрудника Администрации, направляется заявителю по почте (заказным письмом) на адрес заявителя, указанный в запросе (обращении, заявлении).

2.3.7. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде документ, заверенный электронной подписью ответственного сотрудника Администрации, направляется в личный кабинет заявителя на Единый портал, Региональный портал.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги[[3]](#footnote-3)**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, –**\_\_\_\_\_\_ рабочих/календарных дней** с момента регистрации запроса (заявления, обращения) и комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в Администрации.

2.4.2. При направлении заявителем заявления и копий всех необходимых документов, предоставляемых заявителем, по почте срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты их поступления в Администрацию (по дате регистрации).

2.4.3. При направлении заявления и всех необходимых документом, предоставляемых заявителем, в электронном виде либо через МФЦсрок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты их поступления в Администрацию (по дате регистрации), либо от даты регистрации в ведомственной информационной системе (при наличии таковой), о чем заявитель получает соответствующее уведомление через Единый портал, Региональный портал, а также с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи (при наличии).

2.4.4. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет – **\_\_\_** рабочих/календарных дня.

**2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 *(указывается перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием всех реквизитов (без расшифровки разделов статей, пунктов и т.д.)).*

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

2.6.1. В перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, входят:

1) заявление ***по форме, приведенной в приложении № \_\_\_ к настоящему Административному регламенту***[[4]](#footnote-4)**;**

2) документ, удостоверяющий личность заявителя, или документ, удостоверяющий личность представителя заявителя (если заявление и документы подаются представителем заявителя);

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и т.д[[5]](#footnote-5).

2.6.2. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, не входящих в перечень документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента.

2.6.3. Документы, представляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, адрес его места жительства, телефон (если есть) должны быть написаны полностью;

- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.6.4. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном законодательством порядке. В случае необходимости специалист, в обязанности которого входит прием документов, заверяет копии документов на основании подлинников документов, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе**[[6]](#footnote-6).

2.7.1. В исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, входят:

1)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2.7.2. Для получения муниципальной услуги заявитель вправе по собственной инициативе представить документы, указанные в пункте 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, полученные путем личного обращения или через своего представителя в органы или организации.

2.7.3. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, входящих в перечень документов, указанных в пункте 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**[[7]](#footnote-7)

2.8.1. Отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме.

2.8.2. Документы не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента.

2.8.3. Заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

2.8.4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в случаях:

2.9.1. *Запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа.*

2.9.2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.[[8]](#footnote-8)

**2.10.** **Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

2.10.1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.[[9]](#footnote-9)

2.10.2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами**[[10]](#footnote-10)

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления, обращения) о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать **15 минут**.

*2.12.2. Заявителям должна быть предоставлена возможность предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении граждан, по телефону или посредством электронной почты.*

*При предварительной записи заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), адрес места жительства и (или) либо наименование организации и желаемое время приема. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в журнал записи заявителей, который ведется на бумажных или электронных носителях. Заявителю сообщается время приема и номер окна (кабинета) для приема, в который следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение предварительной записи.*

2.12.3. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

2.13.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать15 минут.

2.13.2. Срок регистрации запроса заявителя организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.14.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.14.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.14.3. Центральный вход в здание, где располагается Администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

2.14.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой медицинской помощи и доступные места общего пользования (туалет), в том числе приспособленные для инвалидов.

2.14.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети «Интернет» размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- настоящий Административный регламент.

2.14.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.14.7. Для обслуживания людей с ограниченными возможностями помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

Доступность для инвалидов объектов (зданий, помещений), в которых предоставляется муниципальная услуга, должна быть обеспечена:

 - возможностью самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе с использованием кресла-коляски, по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанием им помощи в объектах (зданиях, помещениях), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются муниципальные услуги, местам ожидания и приема заявителей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

- допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании инвалиду муниципальные услуги;

- допуском в объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказанием специалистами Администрации *(структурного подразделения Администрации)*, МФЦ помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими заявителями.

**2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.15.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.15.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

2) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность (1 раз по 15 минут);

3) возможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

4) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

**2.16. Особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

2.16.1. Администрация осуществляет взаимодействие с МФЦ при предоставлении муниципальной услуги.

2.16.2. Обеспечение возможности получения заявителями информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге, размещаемой на Едином портале и Региональном портале[[11]](#footnote-11).

2.16.3. Обеспечение доступа заявителей к форме заявления и обеспечение доступа к ней для копирования и заполнения в электронном виде с использованием Единого портала, Регионального портала.

2.16.4. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала, Регионального портала.

2.16.5. Обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала, Регионального портала мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

2.16.6. Обеспечение возможности для заявителей получения результата муниципальной услуги в электронном виде с использованием Единого портала, Регионального портала.

2.16.7. Средства электронной подписи, применяемые при предоставлении муниципальной услуги в электронном виде, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.16.8. Рассмотрение заявления, полученного в электронной форме, осуществляется в порядке, предусмотренном подразделом 3.4. раздела 3 настоящего Административного регламента.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения[[12]](#footnote-12)**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры: [[13]](#footnote-13)

1) прием и регистрация документов;

2) формирование и направление межведомственного запроса;

3) рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги;

4) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

**3.1. Прием и регистрация документов**

3.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры приема и регистрации документов является личное обращение заявителя в Администрацию либо поступление запроса в Администрацию по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети «Интернет», включая Единый портал, Региональный портал.

3.1.2. Специалист, в обязанности которого входит прием и регистрация документов:

1) проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента;

2) проверяет соответствие представленных документов требованиям*,* установленным пунктом 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных подразделом 2.9 раздела 2 настоящего Административного регламента. В случае наличия таких оснований, уведомляет об этом заявителя в письменной форме с указанием причин отказа в приеме документов, а в случае отсутствия таких оснований переходит к следующему административному действию[[14]](#footnote-14);

4)\_\_\_\_\_\_\_\_\_(*дополнительно указываются варианты решений, принимаемых специалистом в указанные сроки*);

5) в случае если заявителем по собственной инициативе представлены, документы, предусмотренные подразделом 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, приобщает данные документы к комплекту документов заявителя;

6) регистрирует поступление запроса и документов, представленных заявителем, и в соответствии с установленными правилами делопроизводства, формирует комплект документов заявителя;

7) сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса, *выдает расписку о получении документов (указывается при необходимости);*

8) в случае, если заявителем по собственной инициативе представлены, документы, предусмотренные подразделом 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, предает комплект документов заявителя специалисту, ответственному за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги;

9) в случае если заявителем по собственной инициативе не представлены документы, предусмотренные подразделом 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента, передает комплект документов заявителя специалисту, ответственному за формирование и направление межведомственного запроса.

3.1.3. Результатом административной процедуры является регистрация заявления и документов, представленных заявителем, *либо отказ в приеме документов (указывается при наличии оснований для отказа в приеме документов)*.

3.1.4. Продолжительной административной процедуры не более \_\_\_\_\_\_\_ дней.

3.1.5. Обязанности специалиста, ответственного за прием и регистрацию документов, должны быть закреплены в его должностном регламенте (*должностной инструкции*).

3.1.6. Процедура приема и регистрации документов в МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями, установленными пп.3.1.2 – 3.1.3 подраздела 3.1 раздела 3 настоящего Административного регламента, а также регламента деятельности специалистов МФЦ, утвержденного приказом директора смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению». МФЦ обеспечивает передачу комплекта документов заявителя в орган местного самоуправления в срок, установленный в порядке, предусмотренном соответствующим соглашением о взаимодействии.

**3.2. Формирование и направление межведомственного запроса [[15]](#footnote-15)**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры формирования и направления межведомственного запроса в органы является непредставление заявителем документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. В случае если заявителем по собственной инициативе не представлены указанные в пункте 2.7.1 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента документы, специалист, ответственный за формирование и направление межведомственного запроса, принимает решение о формировании и направлении межведомственного запроса.

3.2.3. Порядок направления межведомственных запросов, а также состав сведений, необходимых для представления документа и (или) информации, которые необходимы для оказания муниципальной услуги, определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Межведомственный запрос формируется и направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия. При отсутствии технической возможности формирования и направления межведомственного запроса в форме электронного документа по каналам системы межведомственного электронного взаимодействия межведомственный запрос направляется на бумажном носителе: по почте; по факсу с одновременным его направлением по почте или курьерской доставкой.

3.2.4. Срок подготовки межведомственного запроса специалистом не может превышать \_\_ календарных/рабочих дня *(рекомендуется устанавливать не более 3-х дней).*

3.2.5. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации для предоставления муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган или организацию, предоставляющие документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

3.2.6. После поступления ответа на межведомственный запрос специалист, ответственный за формирование и направление межведомственного запроса, регистрирует полученный ответ в установленном порядке и передает специалисту, ответственному рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги, в день поступления таких документов (сведений).

3.2.7. Обязанности специалиста, ответственного за формирование и направление межведомственного запроса, должны быть закреплены в его должностном регламенте (*должностной инструкции*).

3.2.8. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет \_\_ рабочих/календарных дня.

3.2.9. Процедура формирования и направления межведомственного запроса в МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями, установленными пп.3.2.1 – 3.2.6 подраздела 3.2 раздела 3 настоящего Административного регламента, а также регламента деятельности МФЦ, утвержденного приказом директора смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению». Сроки передачи документов (сведений), полученных МФЦ в результате межведомственного взаимодействия, устанавливаются в порядке, предусмотренном соответствующим соглашением о взаимодействии.

**3.4. Рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги**

3.4.1. Основанием для начала процедуры рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении *(отказе в предоставлении)*, оформление результата предоставления муниципальной услуги, комплекта документов заявителя и результатов межведомственных запросов.

3.4.2. При получении комплекта документов заявителя и результатов межведомственных запросов, специалист, ответственный за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) устанавливает принадлежность заявителя к категории, имеющей право на получение муниципальной услуги, на основании документов, представленных заявителем, и сведений, полученных в результате межведомственных запросов, а также проверяет комплектность представленных документов;

3) проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных в подразделе 2.9 раздела 2 настоящего Административного регламента;

4) устанавливает наличие полномочий Администрации по рассмотрению обращения заявителя.

3.4.3. В случае, если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия Администрации и отсутствуют определенные пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги, готовит в двух экземплярах проект решения о предоставлении муниципальной услуг и передает указанный проект на рассмотрение должностному лицу Администрации, имеющему полномочия по принятию данного решения.

3.4.4. В случае, если имеются определенные пунктом 2.9 раздела 2настоящего Административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги, готовит в двух экземплярах проект решения *об отказе* в предоставлении муниципальной услуг и передает указанный проект на рассмотрение должностному лицу Администрации, имеющему полномочия по принятию данного решения.

3.4.5. Должностное лицо Администрации, имеющее полномочия на принятие решения, в случае, если проект решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги не соответствует законодательству, возвращает его специалисту, ответственному за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги, для приведения в соответствие с требованиями законодательства с указанием причины возврата. После приведения проекта решения в соответствие с требованиями законодательства специалист, ответственный за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги, повторно направляет его должностному лицу Администрации для рассмотрения.

3.4.6. Должностное лицо Администрации, имеющее полномочия на принятие решения в предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги, рассматривает проект решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и, и в случае соответствия указанных проектов требованиям, установленным настоящим Административным регламентом, а также иным действующим нормативным правовым актам, определяющим порядок предоставления муниципальной услуги, подписывает данные проект и возвращает их специалисту, ответственному за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги, для дальнейшего оформления.

3.4.7. Специалист, ответственный за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги:

- оформляет решение о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями делопроизводства;

- передает принятое решение о предоставлении (*отказе в предоставлении*) муниципальной услуги специалисту, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.4.8. Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги и выдача соответствующего документа заявителю.

3.4.9. Продолжительность административной процедуры составляет не более \_\_\_рабочих/календарныхдней.

3.4.10. Обязанности специалиста, ответственного за рассмотрение документов, принятие решения о предоставлении *(отказе в предоставлении)* муниципальной услуги, оформление результата предоставления муниципальной услуги, должны быть закреплены в его должностном регламенте (*должностной инструкции*).

**3.5. Выдача результата**

**предоставления муниципальной услуги заявителю**

3.5.1. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги является подписание уполномоченным должностным лицом Администрации соответствующих документов и поступление документов специалисту, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.5.2. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

3.5.3. Решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, либо направляет заявителю уведомление в личный кабинет на Едином портале, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в Администрации.

3.5.4. Специалист, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю, в срок не более \_\_\_\_\_ рабочих/календарныхдней после принятия решения направляет результат предоставления муниципальной услуги в МФЦ для дальнейшей выдачи заявителю.

3.5.5. Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.6. Продолжительность административной процедуры не более \_\_\_рабочих/календарныхдней.

3.5.7. Обязанности специалиста, ответственного за выдачу результата предоставления муниципальной услуги заявителю, должны быть закреплены в его должностном регламенте (*должностной инструкции*).

3.5.8. Процедура выдачи документов в МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями, установленными в регламенте деятельности специалистов МФЦ, утвержденного приказом директора смоленского областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению». Срок выдачи специалистом МФЦ результата предоставления муниципальной услуги, устанавливается в порядке, предусмотренном соответствующим соглашением о взаимодействии.

3.6. Предоставление в установленном порядке информации

заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям

о муниципальной услуге в электронной форме

3.6.1. Процедура предоставления в установленном порядке информации заявителям и обеспечения доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге осуществляется путем размещения сведений о муниципальной услуге в региональных государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее также - Реестр) с последующим размещением сведений в региональной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.6.2. Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также требования к Региональному порталу, порядку размещения на них сведений о государственных услугах, а также к перечню указанных сведений устанавливаются Правительством Российской Федерации.

3.6.3. С использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» заявителю предоставляется доступ к сведениям о муниципальной услуге, указанным в подразделе 1.3 раздела 1настоящего Административного регламента.

3.6.4. Специалист, ответственный за размещение сведений о муниципальной услуге, осуществляют размещение сведений о муниципальной услуге в Реестре в соответствии с порядком формирования и ведения Реестра, утверждаемым постановлением Администрации Смоленской области.

3.6.5. Должностные лица Администрации и специалисты, ответственные за размещение сведений о муниципальной услуге, несут ответственность за полноту и достоверность сведений о муниципальной услуге, размещаемых в Реестре, а также за соблюдение порядка и сроков их размещения.

3.7. Подача заявителем запроса и иных документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги,

и прием таких запроса и документов в электронной форме

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и приема таких запроса и документов в электронной форме является поступление в Администрацию с помощью автоматизированных информационных систем заявления о предоставлении муниципальной услуги, содержащего сведения из документов, подлежащих представлению заявителем, указанных в п.2.6.1. подраздела 2.6 раздела 2стоящего Административного регламента, и прилагаемых необходимых документов в форме электронных документов.

3.7.2. Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые необходимые документы, представленные в форме электронных документов, регистрируются в установленном порядке в Администрации в день их поступления и находятся в статусе ожидания до предоставления заявителем подлинников документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, указанных в п.2.6.1. подраздела 2.6 раздела 2стоящего Административного регламента.

3.7.3. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем поступления заявления в электронной форме, заявителю с помощью автоматизированных информационных систем направляется уведомление, в котором указываются регистрационный номер заявления и дата, до которой необходимо представить подлинники документов, указанных в п.2.6.1. подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента.

3.7.4. В случае, если заявитель в установленный срок не представил подлинники документов, специалист, ответственный за прием документов, направляет заявителю с помощью автоматизированных информационных систем уведомление о прекращении рассмотрения его заявления.

3.7.5. В случае, если в установленный срок заявитель представил подлинники документов, специалист, ответственный за прием документов, регистрирует документы, представленные заявителем, с помощью ведомственной автоматизированной информационной системы.

3.7.6. Заявление и прилагаемые необходимые документы передаются с использованием ведомственной автоматизированной информационной системы сотруднику, ответственному за рассмотрение документов, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации документов.

**4. Формы контроля за исполнением настоящего**

**Административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением**

**и исполнением ответственными должностными лицами положений**

**настоящего Административного регламента и иных нормативных**

**правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению**

**муниципальной услуги, а также принятием решений**

**ответственными лицами**

4.1.1. Глава Администрации осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действий и административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения Главой Администрации или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления**

**муниципальной услуги**

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) и внеплановыми.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителя с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими.

4.2.3. Плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в ходе проведения проверок в соответствии с графиком проведения проверок, утвержденным Главой Администрации.

4.2.4. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным и областным законодательством.

**4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Должностные лица, муниципальные служащие Администрации и специалисты МФЦ несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3.2. В случае выявления нарушений виновное лицо привлекается к ответственности в порядке, установленном федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Администрации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими органа, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих размещается:

1) на информационных стендах Администрации;

2) на Интернет-сайте Администрации: http://www.\_\_\_\_\_\_\_\_ в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, 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, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, если:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в жалобе содержаться сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.5. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование структурного подразделения,

предоставляющего муниципальную услугу)

(далее – органы, предоставляющие муниципальную услугу). Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо принята при личном приеме заявителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

 5.8. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с *Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих государственные услуги* органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

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.

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

5.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в судебном порядке.

 Приложение № 1

 к Административному регламенту

 БЛОК-СХЕМА

 предоставления муниципальной услуги

(*примерная*)

Начало

Прием и регистрация документов

Имеются основания для отказа в приеме документов, предусмотренные в подразделе 2.8 раздела 2 настоящего Административного регламента

Выдача (направление) заявителю отказа в приеме документов с указанием причин

Да

Нет

Регистрация заявления в журнале регистрации обращений

Оформление расписки-уведомления о приеме документов и передача ее заявителю

Представление заявителем самостоятельно документов, указанных в пункте 2.7 раздела 2 настоящего Административного регламента

Формирование межведомственного запроса

Нет

Да

2

1

2

1

Установление права заявителя на получение муниципальной услуги

 Подготовка ответа на межведомственный запрос

Поступление ответа на межведомственный запрос

Имеет право?

 Нет Да

Приведение проекта решения в соответствие с требованиями законодательства

Подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги

Приведение проекта решения в соответствие с требованиями законодательства

Подготовка проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Проект решения о предоставлении муниципальной услуги правомерен?

Проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги правомерен?

Нет

Нет

**Да**

**Да**

**Утверждение решения**

**Регистрация решения в журнале регистрации заявлений**

**Выдача (направление) заявителю решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги**

**Конец**

1. Указывается информация в отношении МФЦ, расположенного на территории муниципального района, в котором будет организовано предоставление соответствующей муниципальной услуги согласно соглашению об информационном взаимодействии. [↑](#footnote-ref-1)
2. В данном подпункте указываются все органы и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-2)
3. В данном пункте указываются сроки предоставления услуг, установленные законодательством, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом услуги [↑](#footnote-ref-3)
4. Форма заявления устанавливается административным регламентом и является приложением к административному регламенту только в том случае, если данная форма не установлена иными нормативными правовыми актами, также возможен случай, когда форма заявления не устанавливается вообще, т.е. заявление подается в орган в свободной форме, о чем также необходимо отметить. [↑](#footnote-ref-4)
5. Бланки, формы, образцы иных документов, которые заполняет заявитель, приводятся в качестве приложений к административному регламенту [↑](#footnote-ref-5)
6. Раздел включается в стандарт в том, случае если для предоставления муниципальной услуги необходимы документы, которые находятся которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе [↑](#footnote-ref-6)
7. Указываются основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставлении муниципальной услуги, предусмотренные в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги. В пп.2.8.1-2.8.3 приведены примеры оснований для отказа в приеме документов [↑](#footnote-ref-7)
8. Указываются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренные в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальной услуги. **В п.2.9.1 приведен пример оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.** [↑](#footnote-ref-8)
9. Указываются услуги, необходимые и обязательные для предоставления данной муниципальной услуги, в соответствии с перечнем необходимых и обязательных услуг, утвержденным решением представительного органа. Например: «Для предоставления муниципальной услуги требуется обращение за услугой по засвидетельствованию в нотариальном порядке копий документов и подписи граждан, которая оказывается нотариусом. Порядок оплаты за оказание услуги определен в соответствии с размером государственной пошлины за совершение нотариальных действий на основании статьи 333.24 Налогового кодекса Российской Федерации.»

В случае отсутствия необходимых и обязательных услуг в данном пункте указывается следующая информация:

«Для предоставления муниципальной услуги не требуется получения иных услуг.» [↑](#footnote-ref-9)
10. При предоставлении муниципальной услуги на платной основе указывается размер платы, нормативные основания по взиманию платы, перечень льготных категорий заявителей (при наличии таковых), а также способы взимания платы. [↑](#footnote-ref-10)
11. (I этап предоставления услуги в электронном виде – присутствует в любом случае, поскольку вседения обо всех муниципальные услуги должны быть внесены в Единый реестр государственных и муниципальных услуг и размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг). [↑](#footnote-ref-11)
12. Данный раздел регламента включает также особенности выполнения административных процедур в электронной форме [↑](#footnote-ref-12)
13. Указывается перечень всех административных процедур при предоставлении муниципальной услуги: от обращения заявителя за услугой до выдачи (направления) результата услуги [↑](#footnote-ref-13)
14. Включается в состав административных действий в случае наличия оснований для отказа в приеме документов. [↑](#footnote-ref-14)
15. Подраздел «Формирование и направление межведомственного запроса» включается в административный регламент в случае необходимости осуществления межведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги. [↑](#footnote-ref-15)