

**Типовая форма административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Выдача справки об очередности предоставления
жилых помещений на условиях социального найма»**

Список разделов

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
1. Предмет регулирования Административного регламента	4
2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги.....	4
3. Требования к порядку информирования о предоставлении Муниципальной услуги.....	4
II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	6
4. Наименование Муниципальной услуги	6
5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу	7
6. Результат предоставления Муниципальной услуги.....	7
7. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги	8
8. Срок предоставления Муниципальной услуги.....	8
9. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги.....	8
10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем.....	8
11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов власти, органов местного самоуправления или организаций	9
12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги	9
13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги	10
14. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги	10
15. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, в том числе порядок, размер и основания взимания платы за предоставление таких услуг.....	10
16. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Муниципальной услуги	10
17. Способы получения Заявителем результатов предоставления Муниципальной услуги	11
18. Максимальный срок ожидания в очереди.....	11
19. Требования к помещениям, в которых предоставляются Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности указанных объектов для инвалидов, маломобильных групп населения.....	12
20. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги	13
21. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в электронной форме	14
22. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в МФЦ	14
III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.....	15
23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении Муниципальной услуги	15
IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА.....	16
24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными гражданскими служащими, работниками Администрации, МФЦ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги	16
V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МФЦ, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ.....	17

25. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.....	17
ПРИЛОЖЕНИЕ 1 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	21
ПРИЛОЖЕНИЕ 2 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	23
ПРИЛОЖЕНИЕ 3 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ФОРМА РЕЗУЛЬТАТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	24
ПРИЛОЖЕНИЕ 4 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ФОРМА РЕШЕНИЯ ОБ ОТКАЗЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 5 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ СПИСОК НОРМАТИВНЫХ АКТОВ, В СООТВЕТСТВИИ С КОТОРЫМИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	26
ПРИЛОЖЕНИЕ 6 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	27
ПРИЛОЖЕНИЕ 7 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ОПИСАНИЕ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	28
ПРИЛОЖЕНИЕ 8 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ФОРМА РЕШЕНИЯ ОБ ОТКАЗЕ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ	32
ПРИЛОЖЕНИЕ 9 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ФОРМА ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ НА ОСНОВАНИИ ПОСТУПИВШЕГО ОБРАЩЕНИЯ ОБ ОТЗЫВЕ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.....	33
ПРИЛОЖЕНИЕ 10 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПЕРЕЧЕНЬ И СОДЕРЖАНИЕ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ, СОСТАВЛЯЮЩИХ АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ	34
ПРИЛОЖЕНИЕ 11 К ТИПОВОЙ ФОРМЕ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ	36

Общие положения

1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1. Административный регламент регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма» (далее – Муниципальная услуга) администрацией городского округа Химки Московской области (далее – Администрация).

1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления Муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Администрации, работников МФЦ.

1.3. Термины и определения, используемые в Административном регламенте:

ЕИСОУ - Единая информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Московской области, используемая органами местного самоуправления Московской области для предоставления Муниципальной услуги;

РПГУ - государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области»;

2. Остальные термины и определения, используемые в Административном регламенте указаны в Приложении 1 к Административному регламенту.

2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги

2.1. Лицами, имеющими право на получение Муниципальной услуги, являются физические лица, граждане Российской Федерации, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма на территории городского округа Химки Московской области либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Администрацию с запросом о предоставлении Муниципальной услуги (далее – Заявитель).

3. Требования к порядку информирования о предоставлении Муниципальной услуги

3.1. На официальном сайте Администрации в сети «Интернет», в Государственной информационной системе Московской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее - РГУ) и РПГУ обязательному размещению подлежит следующая справочная информация:

а) место нахождения и график работы Администрации, ее структурных подразделений, предоставляющих Муниципальную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения Муниципальной услуги, а также МФЦ;

б) справочные телефоны структурных подразделений Администрации, организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

в) адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Администрации, в сети «Интернет».

3.2. Администрация, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе РГУ.

3.3. Информация о графике (режиме) работы Администрации указана в Приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.4. Информирование Заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги осуществляется:

а) путем размещения информации на сайте Администрации, РПГУ.

б) должностным лицом, муниципальным служащим, работником Администрации, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, при непосредственном обращении Заявителя в Администрацию;

в) путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

г) путем размещения брошюр, буклетов и других печатных материалов в помещениях Администрации, предназначенных для приема Заявителей, а также иных организаций всех форм собственности по согласованию с указанными организациями, в том числе в МФЦ;

д) посредством телефонной и факсимильной связи;

е) посредством ответов на письменные и устные обращения Заявителей по вопросу предоставления Муниципальной услуги.

3.5. На РПГУ и сайте Администрации в целях информирования Заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги размещается следующая информация:

а) исчерпывающий и конкретный перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;

б) перечень лиц, имеющих право на получение Муниципальной услуги;

в) срок предоставления Муниципальной услуги;

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

д) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

е) информация о праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;

ж) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении Муниципальной услуги.

3.6. Информация на РПГУ и сайте Администрации о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

3.7. На сайте Администрации дополнительно размещаются:

а) полные наименования и почтовые адреса Администрации, непосредственно предоставляющих Муниципальную услугу;

б) номера телефонов-автоинформаторов (при наличии), справочные номера телефонов Администрации, непосредственно предоставляющих Муниципальную услугу;

в) режим работы Администрации;

г) график работы Администрации, непосредственно предоставляющей Муниципальную услугу;

д) выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Администрации по предоставлению Муниципальной услуги;

е) перечень лиц, имеющих право на получение Муниципальной услуги;
ж) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении Муниципальной услуги, образцы и инструкции по заполнению;
з) текст Административного регламента с приложениями;
и) краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;
к) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, муниципальных гражданских служащих, работников Администрации предоставляющих Муниципальную услугу.

л) информация о возможности участия Заявителей в оценке качества предоставления Муниципальной услуги, в том числе в оценке эффективности деятельности руководителя Администрации, а также справочно-информационные материалы, содержащие сведения о порядке и способах проведения оценки.

3.8. При информировании о порядке предоставления Муниципальной услуги по телефону должностное лицо, муниципальный гражданский служащий, работник Администрации приняв вызов по телефону представляется: называет фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование Администрации.

Должностное лицо, муниципальный гражданский служащий, работник Администрации обязан сообщить Заявителю график приема, точный почтовый адрес Администрации, способ проезда к нему, способы предварительной записи для личного приема, требования к письменному обращению.

Информирование по телефону о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы Администрации.

Во время разговора должностные лица, муниципальные гражданские служащие, работники Администрации обязаны произносить слова четко и не прерывать разговор по причине поступления другого звонка.

При невозможности ответить на поставленные Заявителем вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо, муниципального гражданского служащего, работника Администрации либо обратившемуся сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросам к порядку предоставления Муниципальной услуги должностным лицом, муниципальным служащим, работником Администрации обратившемуся сообщается следующая информация:

а) о перечне лиц, имеющих право на получение Муниципальной услуги;
б) о нормативных правовых актах, регулирующих вопросы предоставления Муниципальной услуги (наименование, дата и номер принятия нормативного правового акта);

в) о перечне документов, необходимых для получения Муниципальной услуги;
г) о сроках предоставления Муниципальной услуги;
д) об основаниях для приостановления Муниципальной услуги;
ж) об основаниях для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
е) о месте размещения на РПГУ, сайте Администрации информации по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

3.10. Информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется также по единому номеру электронной приемной Правительства Московской области 8-800-550-50-30.

3.11. Администрация разрабатывает информационные материалы по порядку предоставления Муниципальной услуги – памятки, инструкции, брошюры, макеты и размещает на РПГУ, сайте Администрации, передает в МФЦ.

3.12. Администрация обеспечивает своевременную актуализацию указанных информационных материалов на РПГУ, сайте Администрации и контролирует их наличие и актуальность в МФЦ.

3.13. Состав информации о порядке предоставления Муниципальной услуги, размещаемой в МФЦ соответствует региональному стандарту организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области, утвержденному распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21.07.2016 № 10-57/РВ.

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

3.15. Консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги должностными лицами, муниципальным служащими работками Администрации осуществляется бесплатно.

Стандарт предоставления Муниципальной услуги

4 Наименование Муниципальной услуги

4.1. Муниципальная услуга «Выдача справки об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма».

5. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу

5.1. Органом, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, является Администрация.

5.2. Администрация обеспечивает предоставление Муниципальной услуги в электронной форме посредством РПГУ.

5.3. В МФЦ Заявителю обеспечен бесплатный доступ к РПГУ и консультирование по вопросу получения Муниципальной услуги посредством РПГУ.

5.4. Непосредственное предоставление Муниципальной услуги осуществляет структурное подразделение Администрации – Управление жилищной политики Администрации городского округа Химки Московской области (далее - Управление жилищной политики).

5.5. Администрации запрещено требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы или органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами Муниципальной власти Московской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденным постановлением Правительства Московской области от 1 апреля 2015г. № 186/12.

6. Результат предоставления Муниципальной услуги

6.1. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

6.1.1. Справка об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма по форме приведённой в Приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

6.1.2. Решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги по форме, приведенной в Приложении 4 к настоящему Административному регламенту).

6.2. Результат предоставления Муниципальной услуги в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью (далее - ЭП) уполномоченного должностного лица Администрации, направляется специалистом Администрации Заявителю в личный кабинет на РПГУ.

Дополнительно результат предоставления Муниципальной услуги может быть получен Заявителем в любом МФЦ Московской области в виде экземпляра электронного документа на бумажном носителе.

6.2. Сведения о предоставлении Муниципальной услуги с приложением результата предоставления Муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня подлежат обязательному размещению Модуле ЕИСОУ.

6.3. Уведомление о принятом решении, независимо от результата предоставления Муниципальной услуги, направляется в Личный кабинет Заявителя на РПГУ.

7. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги

7.1. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги, поданное в электронной форме посредством РПГУ до 16:00 рабочего дня, регистрируется в Администрации в день его подачи. Заявление, поданное посредством РПГУ после 16:00 рабочего дня либо в нерабочий день, регистрируется в Администрации на следующий рабочий день.

8. Срок предоставления и основания для приостановления Муниципальной услуги

8.1. Срок предоставления Муниципальной услуги составляет не более 3(трех) рабочих дней с даты регистрации Заявления в Администрации.

8.2. Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

9. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги

9.1. Основным нормативным правовым актом, регулирующим предоставление Муниципальной услуги, является Жилищный кодекс Российской Федерации.

9.2. Список нормативных правовых актов, применяемых при предоставлении Муниципальной услуги приведен в Приложении 5 к Административному регламенту.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем

10.1. Перечень документов, обязательных для предоставления Заявителем независимо от категории и основания для обращения за предоставлением Муниципальной услуги:

а) заявление о предоставлении Муниципальной услуги по форме, приведенной в Приложении 6 к Административному регламенту;

б) документ удостоверяющий личность Заявителя;

в) документ удостоверяющий личность представителя Заявителя, в случае обращения за предоставлением Муниципальной услуги представителя Заявителя;

г) документ, удостоверяющий полномочия представителя Заявителя, в случае обращения за предоставлением Муниципальной услуги представителя Заявителя;

10.2. Описание документов и порядок их представления Заявителем в зависимости от способа обращения приведен в Приложении 7 к Административному регламенту.

10.3. Администрации запрещено требовать у Заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено Административным регламентом.

11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов власти, органов местного самоуправления или организаций

11.1. Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов и подведомственных им организациям, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, и которые Заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, отсутствуют.

11.2. Администрации запрещено требовать у Заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги

12.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги являются:

12.1.1 Обращение за предоставлением Муниципальной услуги, не предоставляемой Администрацией.

12.1.2 Обращение за предоставлением Муниципальной услуги без предъявления документа, позволяющего установить личность Заявителя или представителя Заявителя.

12.1.3 Обращение за предоставлением Муниципальной услуги без предъявления документа, удостоверяющего полномочия представителя Заявителя.

12.1.4 Заявителем представлен неполный комплект документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги.

12.1.5 Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги утратили силу, а именно:

а) документ удостоверяющий личность Заявителя;

б) документ удостоверяющий личность представителя Заявителя, в случае обращения за предоставлением Муниципальной услуги представителя Заявителя;

в) документ, удостоверяющий полномочия представителя Заявителя, в случае обращения за предоставлением Муниципальной услуги представителя Заявителя.

12.1.6 Документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

12.1.7 Документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления Муниципальной услуги.

12.1.8 Некорректное заполнение обязательных полей в форме интерактивного запроса на РПГУ (отсутствие заполнения, недостоверное, неполное либо неправильное, не соответствующее требованиям, установленным Административным регламентом).

12.1.9 Представление электронных образов документов посредством РПГУ, не позволяет в полном объеме прочитать текст документа и/или распознать реквизиты документа.

12.1.10 Подача заявления и иных документов в электронной форме, подписанных с использованием электронной подписи, не принадлежащей Заявителю или представителю Заявителя.

12.2. При обращении через РПГУ решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в виде электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного должностного лица Администрации, по форме, приведенной в Приложении 8 к настоящему Административному регламенту направляется в личный кабинет Заявителя на РПГУ не позднее первого рабочего дня, следующего за днем подачи заявления.

13. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги

13.1. Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

13.2. Основаниями для отказа в предоставлении Муниципальной услуги являются:

13.2.1. Наличие противоречивых сведений в заявлении и приложенных к нему документах.

13.2.2. Несоответствие категории Заявителя кругу лиц, указанных в пункте 2 настоящего Административного регламента;

13.2.3. Несоответствие документов, указанных в пункте 10 Административного регламента, по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации.

13.2.4. Заявление подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы Заявителя.

13.2.5. Заявитель не стоит на учете в Администрации, в качестве малоимущего по договору социального найма.

13.3. Заявитель вправе отказаться от получения Муниципальной услуги на основании письменного заявления, в свободной форме, направив по адресу электронной почты или обратившись в Администрацию.

13.3.1. На основании поступившего заявления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги уполномоченным должностным лицом Администрации принимается Решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги по форме приведенной в Приложении 9 к настоящему Административному регламенту.

13.3.2. Факт отказа Заявителя от предоставления Муниципальной услуги с приложением заявления и Решением об отказе в предоставлении Муниципальной услуги фиксируется уполномоченным должностным лицом Администрации, а в Модуле оказания услуг ЕИС ОУ.

13.3. Отказ от предоставления Муниципальной услуги не препятствует повторному обращению Заявителя в Администрацию за предоставлением Муниципальной услуги.

14. Порядок, размер и основания взимания Муниципальной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги

14.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

15. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, в том числе порядок, размер и основания взимания платы за предоставление таких услуг

15.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Муниципальной услуги, отсутствуют.

16. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Муниципальной услуги

16.1. Обращение Заявителя посредством РПГУ

16.1.1. Для получения Муниципальной услуги Заявитель или его представитель авторизуется на РПГУ посредством Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), затем заполняет Заявление с использованием специальной интерактивной формы в электронном виде по форме приведенной в Приложении 6 к настоящему Административному регламенту.

16.1.2. При авторизации в ЕСИА Заявление считается подписанным простой электронной подписью Заявителя, представителя Заявителя, уполномоченного на подписание Заявления.

16.1.3. Заявитель уведомляется о получении Администрацией заявления и документов в день подачи заявления посредством изменения статуса Заявления в Личном кабинете Заявителя на РПГУ.

16.1.4. Решение о предоставлении Муниципальной услуги принимается Администрацией на основании электронных образов документов, представленных Заявителем, а также сведений находящихся в распоряжении Администрации. Передача оригиналов и сверка с электронными образами документов не требуется.

17. Способы получения Заявителем результатов предоставления Муниципальной услуги

17.1. Заявитель уведомляется о ходе рассмотрения и готовности результата предоставления Муниципальной услуги следующими способами:

17.1.1. Через Личный кабинет на РПГУ.

17.1.2. Заявитель может самостоятельно получить информацию о готовности результата предоставления Муниципальной услуги посредством:

а) сервиса РПГУ «Узнать статус заявления»;

б) по телефону Электронной приемной Московской области 8(800)550-50-30.

17.2. Способ получения результата Муниципальной услуги:

17.2.1. Через Личный кабинет на РПГУ в форме электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного должностного лица Администрации.

17.2.2. Дополнительно в любом МФЦ Московской области Заявителю обеспечена возможность получить результат предоставления Муниципальной услуги на бумажном носителе. При получении результата предоставления Муниципальной услуги в МФЦ, работником МФЦ распечатывается экземпляр электронного документа на бумажном носителе, заверяется подписью работника МФЦ и печатью МФЦ.

18. Максимальный срок ожидания в очереди

18.1. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 12,5 минут.

19. Требования к помещениям, в которых предоставляются Муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности указанных объектов для инвалидов, маломобильных групп населения

19.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях, которые располагаются, по возможности, на нижних этажах зданий и имеют отдельный вход.

19.2. Помещения, в которых осуществляется предоставление Муниципальной услуги должны обеспечивать свободный доступ к ним и к предоставляемым в них услугам инвалидам и другим маломобильным группам населения, удовлетворять их потребность в беспрепятственном самостоятельном передвижении по территории, на которой расположены помещения Администрации и МФЦ, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски, а также соответствовать нормам и правилам, установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

19.3. Помещения, в которых осуществляется предоставление Муниципальной услуги, оборудуются:

- 1) электронной системой управления очередью (при наличии);
- 2) информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию.
- 3) стульями, столами, писчей бумагой, бланками, образцами заявлений и письменными принадлежностями в количестве, достаточном для Заявителей.
- 4) средствами визуальной и звуковой информации.

19.4. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

19.5. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

19.6. В помещениях, в которых осуществляется предоставление Муниципальной услуги, созданы условия для обслуживания инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- 1) беспрепятственный доступ к помещениям Администрации и МФЦ, где предоставляется Муниципальная услуга;
- 2) возможность самостоятельного или с помощью работников Администрации и МФЦ, передвижения по территории, на которой расположены помещения;
- 3) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещения, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью работников Администрации и МФЦ;
- 4) оснащение специальным оборудованием для удобства и комфорта инвалидов помещения для возможного кратковременного отдыха в сидячем положении при нахождении в помещении;
- 5) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях;
- 6) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для беспрепятственного доступа инвалидов в помещения и информации о предоставлении Муниципальной услуги с учетом ограничений здоровья;
- 7) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации

знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

19.7. Допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение.

19.8. Оказание должностными лицами, муниципальными служащими, работниками, предоставляющими Муниципальную услугу, иной необходимой инвалидам помощи в пользовании помещениями, где предоставляется Муниципальная услуга наравне с другими лицами.

19.9. Оборудование на прилегающей к помещениям парковке (последнее - при наличии) не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для стоянки специальных автотранспортных средств инвалидов.

19.10. Места ожидания в очереди на подачу или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

19.11. Помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц, муниципальных гражданских служащих, работников Администрации, работников МФЦ с Заявителями организовано в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием должностного лица.

19.12. Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

19.13. Администрация и МФЦ обеспечивает соответствие помещений требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание Заявителей.

19.14. Помещения для приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности должностного лица, муниципального гражданского служащего, работника Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу.

20. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги

20.1. Оценка доступности и качества предоставления Муниципальной услуги должна осуществляться по следующим показателям:

- 1) степень информированности граждан о порядке предоставления Муниципальной услуги (доступность информации о Муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- 2) возможность выбора Заявителем форм предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием РПГУ, ЕПГУ;
- 3) возможность получения готового результата Муниципальной услуги в любом МФЦ Московской области;
- 4) возможность обращения за получением Муниципальной услуги в электронной форме посредством РПГУ в МФЦ;
- 5) доступность обращения за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;
- 6) соблюдения установленного времени ожидания в очереди при получении результата предоставления Муниципальной услуги;
- 7) соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении Муниципальной услуги;
- 8) отсутствие обоснованных жалоб со стороны граждан по результатам предоставления Муниципальной услуги;
- 9) предоставление возможности подачи заявления и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в форме электронного документа;
- 10) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием РПГУ.

20.2. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в электронной форме без взаимодействия Заявителя с должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации.

21. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в электронной форме

21.1 В целях предоставления Муниципальной услуги в электронной форме с использованием РПГУ основанием для начала предоставления Муниципальной услуги является направление Заявителем с использованием РПГУ документов, указанных в пункте 10 Административного регламента.

21.2 При предоставлении Муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- 1) предоставление в порядке, установленном настоящим Административным регламентом информации Заявителям и обеспечение доступа Заявителей к сведениям о Муниципальной услуге;
- 2) подача запроса о предоставлении Муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, и прием запроса о предоставлении Муниципальной услуги и документов Администрацией с использованием РПГУ.
- 3) получение Заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении Муниципальной услуги;

4) взаимодействие Администрации и иных органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги;

5) получение Заявителем результата предоставления Муниципальной услуги посредством информационного сервиса «Узнать статус заявления»;

21.3. Документы, указанные в пункте 10 Административного регламента, прилагаются к электронной форме в виде отдельных файлов. Количество файлов соответствует количеству документов, а наименование файла позволяет идентифицировать документ и количество листов в документе.

21.4. Формат документов - распространенные графические форматы файлов в цветном режиме (разрешение сканирования – не менее 200 точек на дюйм), обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.

22. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в МФЦ

22. Подача запросов посредством РПГУ, информации, необходимой для получения Муниципальной услуги, а также получение результатов предоставления Муниципальной услуги осуществляется в любом МФЦ Московской области по выбору Заявителя независимо от его места регистрации в Московской области.

22.1. Организация предоставления Муниципальной услуги на базе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией.

22.2. В МФЦ обеспечиваются:

а) бесплатный доступ заявителей к РПГУ для обеспечения возможности получения Муниципальной услуги в электронной форме;

б) получение результата предоставления Муниципальной услуги в виде распечатанного экземпляра электронного документа на бумажном носителе.

22.3 Обеспечение доступа Заявителей к РПГУ для подачи заявления в электронной форме посредством РПГУ, информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги, ходе рассмотрения запросов о предоставлении Муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением Муниципальной услуги, в МФЦ осуществляются бесплатно.

22.4. Перечень МФЦ, в которых организуется предоставление бесплатного доступа к РПГУ и выдача результата предоставления Муниципальной услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии размещен на сайте Администрации и МФЦ.

22.5. При обращении заявителя в МФЦ сотрудникам МФЦ запрещается:

1) требовать от Заявителей предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Административным регламентом;

2) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы или органы местного самоуправления, организации.

22.6. В МФЦ обязаны:

1) предоставить доступ Заявителю к автоматизированному рабочему месту для получения Муниципальной услуги посредством РПГУ;

2) предоставить Заявителю консультационную помощь при заполнении электронной формы заявки в личном кабинете на РПГУ;

3) обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

4) соблюдать требования соглашений о взаимодействии.

22.7. в случае обращения Заявителя за результатом предоставления Муниципальной услуги после получения результата в Личном кабинете на РПГУ, работник МФЦ:

1) устанавливает личность Заявителя на основании документа, удостоверяющих личность Заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2) распечатывает из информационной системы результат предоставления Муниципальной услуги, подписанный ЭП уполномоченного должностного лица Администрации, заверяет подписью и печатью МФЦ и выдает Заявителю.

22.8. В МФЦ исключается взаимодействие Заявителя с должностными лицами, муниципальными служащими Администрации, предоставляющими Муниципальную услугу.

22.9. МФЦ, его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

22.10. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ и его работниками порядка предоставления Муниципальной услуги установленного настоящим Административным регламентом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Московской области возмещается МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22.11. Стандарт организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области, утвержден распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области от 21 июля 2016г. № 10-57/РВ.

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

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении Муниципальной услуги

23.1. Перечень административных процедур:

а) Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

б) Обработка и предварительное рассмотрение документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

г) Рассмотрение документов и принятие решения о подготовке результата предоставления Муниципальной услуги;

д) Оформление результата предоставления Муниципальной услуги;

ж) Выдача результата предоставления Муниципальной услуги Заявителю.

23.2. Каждая административная процедура состоит из административных действий. Перечень и содержание административных действий, составляющих каждую административную процедуру приведен в Приложении 10 к Административному регламенту.

23.3. Блок-схема предоставления Муниципальной услуги приведена в Приложении 11 к Административному регламенту.

Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента

24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Ведомства, МФЦ положений Административного регламента и иных

нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги

24.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации, работниками МФЦ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, осуществляется и включает выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Администрации.

24.2. Контроль за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области».

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников МФЦ

25. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников МФЦ

25.1. Заявитель вправе подать жалобу на нарушение порядка предоставления Муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействиях) Администрации, должностных лиц и муниципальных служащих Администрации, МФЦ и их работников при предоставлении Муниципальной услуги в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 настоящего Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги.

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом для предоставления Муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом 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 Московской области, настоящим Административным регламентом.

6) затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом;

7) отказ Администрации, должностного лица, муниципального служащего Администрации, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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 Московской области, настоящим Административным регламентом;

10) требование от Заявителя предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов (Федерального закона от 19.07.2018 № 204-ФЗ, которым внесены изменения в статьи 7, 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

25.2. Жалоба подается в Администрацию, МФЦ, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

25.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, также можно подать Губернатору Московской области в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

25.4. Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также можно подать учредителю МФЦ в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

25.5. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в электронной форме);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица муниципального служащего Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу либо МФЦ, работника МФЦ;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Администрации, должностного лица, муниципального служащего Администрации, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

25.6. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

25.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в Администрации, МФЦ в месте предоставления Муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение Муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной Муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем МФЦ в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем МФЦ должно совпадать со временем работы учредителя.

25.8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) РПГУ (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их должностных лиц и работников);

в) портала федеральной Муниципальной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и их должностных лиц и работников).

25.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 25.6 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

25.10. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, его должностного лица либо муниципальных служащих, работников. В случае если обжалуются решения руководителя Администрации, жалоба подается вышестоящему должностному лицу, а в случае его отсутствия Губернатору Московской области (в порядке подчиненности) и рассматривается ими в порядке, предусмотренном Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 (далее – Правила).

25.11. При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю Администрации и рассматривается им в соответствии с Правилами.

25.12. Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностного лица и (или) работника. В случае если обжалуются

решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ жалоба может быть подана учредителю МФЦ и подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Правилами.

25.13. В случае если жалоба подана заявителем в Администрацию, МФЦ, учредителю МФЦ, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с Правилами, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий Муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ. При этом орган, предоставляющий государственные услуги, МФЦ, учредитель МФЦ, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы Заявителя.

25.14. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, МФЦ, учредителя МФЦ.

25.15. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения Правил не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

25.16. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации и их должностных лиц, муниципальных служащих, может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение Администрацию в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

25.17. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение в органе.

25.18. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями правил, настоящего Административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию.

25.19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

25.20. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного главой 15 Закона Московской области от 04.05.2016 № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях» должностное лицо Администрации, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

25.21. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, их должностных лиц либо муниципальных служащих, МФЦ, их должностных лиц, работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах и РПГУ;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, их должностных лиц муниципальных служащих, МФЦ, их должностных лиц, работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган (при его наличии), учредителю МФЦ отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

25.22. Жалоба, поступившая в уполномоченные на ее рассмотрение Администрацию, МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Администрацией, МФЦ, учредителем МФЦ, уполномоченными на ее рассмотрение.

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

25.24. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченное лицо Администрация, МФЦ, учредителя МФЦ принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ.

25.25. При удовлетворении жалобы Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата Муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области.

25.26. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

25.27. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

25.28. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ.

25.29. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ.

25.30. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

25.31. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего Администрации, работника МФЦ, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе;

в) администрация, МФЦ, учредитель МФЦ сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы