

**Административный регламент по предоставлению муниципальной  
услуги «Оформление справки об участии (неучастии) в приватизации  
жилых муниципальных помещений»**

<b>I. Общие положения</b> .....	3
1. Предмет регулирования Административного регламента .....	3
2. Лица, имеющие право на получение Муниципальной услуги .....	3
<b>II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги</b> .....	7
3. Наименование Муниципальной услуги .....	7
4. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу .....	8
5. Результат предоставления Муниципальной услуги .....	8
6. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги .....	9
7. Срок предоставления Муниципальной услуги .....	9
8. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги .....	9
9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем .....	10
10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов власти, органов местного самоуправления или организаций .....	11
11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги .....	12
12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги .....	13
13. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги .....	14
14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги, в том числе порядок, размер и основания взимания платы за предоставление таких услуг .....	14
15. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Муниципальной услуги .....	14
16. Способы получения Заявителем результатов предоставления Муниципальной услуги .....	15
17. Максимальный срок ожидания в очереди .....	15

<b>18. 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.....</b>	<b>15</b>
<b>19. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги .....</b>	<b>17</b>
<b>20. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в электронной форме .....</b>	<b>18</b>
<b>21. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в МФЦ .....</b>	<b>20</b>
<b>III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения</b>	<b>22</b>
<b>22. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении Муниципальной услуги .....</b>	<b>22</b>
<b>IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента .....</b>	<b>23</b>
<b>23. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации, МФЦ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги .....</b>	<b>23</b>
<b>24. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги.....</b>	<b>23</b>
<b>25. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, работников МФЦ за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Муниципальной услуги .....</b>	<b>24</b>
<b>26. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.....</b>	<b>25</b>
<b>V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников объединений и организаций.....</b>	<b>26</b>
<b>27. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, МФЦ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников объединений и организаций.....</b>	<b>26</b>

## **Общие положения**

### **1. Предмет регулирования Административного регламента**

1.1. Настоящий Административный регламент регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Оформление справки об участии (неучастии) в приватизации жилых муниципальных помещений» (далее – Муниципальная услуга) Администрацией городского округа Химки Московской области (далее – Администрация).

1.2. Настоящий 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, должностных лиц, муниципальных служащих, работников МФЦ.

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Административном регламенте:

ЕИС ОУ – единая информационная система оказания государственных и муниципальных услуг Московской области, используемая Администрацией для предоставления Муниципальной услуги;

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

РГУ – государственная информационная система Московской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области».

1.4. Остальные термины и определения, используемые в настоящем Административном регламенте указаны в Приложении 1 к настоящему 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 либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Администрацию с запросом о предоставлении Муниципальной услуги (далее – Заявители).

2.2. Категории Заявителей:

1) Граждане, состоящие на регистрационном учете по месту жительства на территории городского округа Химки Московской области;

2) Граждане, ранее состоявшие на регистрационном учете по месту жительства на территории городского округа Химки Московской области.

### **Требования к порядку информирования о предоставлении Муниципальной услуги**

2.3. Прием Заявителей по вопросу предоставления Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с организационно-распорядительным документом Администрации, ответственной за предоставление Муниципальной услуги.

2.4. На официальном сайте Администрации (далее – сайт Администрации) в сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в РГУ и РПГУ обязательному размещению подлежит следующая справочная информация:

- место нахождения и график работы Администрации, ее структурных подразделений, предоставляющих Муниципальную услугу;

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

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

2.5. Администрация обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе РГУ. Информация о графике (режиме) работы Администрации и структурных подразделений Администрации указана в Приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

2.6. Информирование Заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги осуществляется:

а) путем размещения информации на сайте Администрации, РПГУ.

б) должностным лицом, муниципальным служащим, работником структурного подразделения Администрации, ответственного 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.

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

а) исчерпывающий 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.

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

2.9. На сайте Администрации дополнительно размещаются:

а) полное наименование и почтовый адрес Администрации, непосредственно предоставляющей Муниципальную услугу;

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

в) режим работы Администрации;

г) график работы структурного подразделения, непосредственно предоставляющего 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 настоящего Административного регламента с приложениями;

- и) краткое описание порядка предоставления Муниципальной услуги;
- к) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, муниципальных 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 Главы администрации, а также справочно-информационные материалы, содержащие сведения о порядке и способах проведения оценки.

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

Должностное лицо, муниципальный 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 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 служащего, работника Администрации либо обратившемуся сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

2.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения по вопросам к порядку предоставления Муниципальной услуги 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;



е) об основаниях для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

ж) о месте размещения на РПГУ, сайте Администрации информации по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

2.12. Информирование о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется также по единому номеру телефона Контактного центра Губернатора Московской области 8-800-550-50-30.

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

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

2.15. 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.

2.16. 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.

2.17. Консультирование по вопросам предоставления Муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации осуществляется бесплатно.

## **II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги**

### **3. Наименование Муниципальной услуги**

3.1. Муниципальная услуга «Оформление справки об участии (неучастии) в приватизации жилых муниципальных помещений».

#### **4. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу**

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

4.2. Администрация обеспечивает предоставление Муниципальной услуги в электронной форме посредством РПГУ, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору Заявителя.

4.3. Предоставление бесплатного доступа к РПГУ для подачи запросов, документов, информации, необходимых для получения Муниципальной услуги в электронной форме, а также получение результатов предоставления Муниципальной услуги в форме экземпляра электронного документа на бумажном носителе осуществляется в любом МФЦ в пределах территории Московской области по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

4.4. Порядок обеспечения личного приёма Заявителей в Администрации устанавливается организационно-распорядительным документом Администрации.

4.5. Непосредственное предоставление Муниципальной услуги осуществляет структурное подразделение Администрации – Управление жилищной политики.

4.6. 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 государственной власти Московской области государственных и муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, утвержденный постановлением Правительства Московской области от 1 апреля 2015г. № 186/12.

#### **5. Результат предоставления Муниципальной услуги**

5.1. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

5.1.1. Справка об участии (неучастии) в приватизации жилых муниципальных помещений по форме, приведенной в Приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

5.1.2. Решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги, в случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги, указанных в пункте 13 настоящего Административного регламента, по форме, приведённой в Приложении 4 к настоящему Административному регламенту.



5.2. Результат предоставления Муниципальной услуги независимо от принятого решения оформляется в виде электронного документа, подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – ЭП) уполномоченного муниципального служащего, работника Администрации и направляется Заявителю в Личный кабинет на РПГУ.

5.3. Сведения о предоставлении Муниципальной услуги с приложением электронного образа результата предоставления Муниципальной услуги в течение 1 дня подлежат обязательному размещению в Модуле ЕИС ОУ.

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

## **6. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги**

6.1. 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.

6.2. Заявление, поданное в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, регистрируется в Администрации в порядке, установленном организационно-распорядительным документом Администрации.

## **7. Срок предоставления Муниципальной услуги**

7.1. Срок предоставления Муниципальной услуги составляет не более 8 (восемь) рабочих дней с даты регистрации Заявления в Администрации.

7.2. Основания для приостановления Муниципальной услуги отсутствуют.

## **8. Правовые основания предоставления Муниципальной услуги**

8.1. Основным нормативно правовым актом, регулирующим предоставление Муниципальной услуги, является Закон Российской Федерации от 04.07.1991 № 1541-1 «О приватизации жилищного фонда в Российской Федерации»

8.2. Список нормативно правовых актов, в соответствии с которыми осуществляется предоставление Муниципальной услуги, приведен в Приложении 5 к настоящему Административному регламенту.

## **9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем**

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

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

б) документ, удостоверяющий личность Заявителя, а также в случае обращения от лица несовершеннолетнего ребенка дополнительно предоставляет свидетельство о рождении ребенка;

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;

д) документ, подтверждающий изменение фамилии, имени, отчества (в случае если Заявитель изменял фамилию, имя, отчество);

е) выписка из домовой книги, содержащая информацию о периоде регистрации Заявителя по месту жительства в данном жилом помещении на территории городского округа Химки Московской области.

9.2. Описание документов и порядок их предоставления Заявителем приведен в Приложении 7 к настоящему Административному регламенту.

9.3. В случае, если для предоставления Муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося Заявителем, и если в соответствии с законодательством Российской Федерации обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением Муниципальной услуги Заявитель дополнительно предоставляет документ, подтверждающий получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица.

9.4. Администрации запрещено требовать у Заявителя:

1) документы или информацию либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, настоящим Административным регламентом для предоставления Муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной

услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в Заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью заместителя Главы Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

10.1.Документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, которые находятся в распоряжение государственных и муниципальных органов и иных органов, и подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, и которые Заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, отсутствуют.

10.2.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 и муниципальные услуги, иных муниципальных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления

организаций, участвующих в предоставлении Муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами.

### **11.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги**

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

11.1.1. Обращение за предоставлением иной муниципальной услуги, не предоставляемой Администрацией.

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

11.1.3. 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.

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

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

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

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

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

11.2. При обращении через РПГУ, решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, по форме, приведенной в Приложении 8 к настоящему Административному регламенту в виде электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного должностного лица Администрации, направляется в

личный кабинет Заявителя на РПГУ не позднее первого рабочего дня, следующего за днем подачи Заявления.

11.3. Порядок выдача решения об отказе в приеме Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в случае обращения Заявителя в Администрацию в иных формах, установленных законодательством Российской Федерации, утверждается организационно-распорядительным документом Администрации, который размещен на сайте Администрации.

11.4. Отказ в приеме Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги не препятствует повторному обращению Заявителя в Администрацию за предоставлением Муниципальной услуги.

## **12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги**

12.1. Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

12.2. Основаниями для отказа в предоставлении Муниципальной услуги являются:

12.2.1. Наличие противоречивых сведений в Заявлении и приложенных к нему документах.

12.2.2. Несоответствие Заявителя категории, указанной в пункте 2.1 настоящего Административного регламента.

12.2.3. Несоответствие документов, указанных в пункте 10.1 настоящего Административного регламента по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации.

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

12.3. Отзыв Заявления на предоставление услуги по инициативе Заявителя.

12.3.1. Заявитель вправе отказаться от получения Муниципальной услуги на основании письменного Заявления, написанного в свободной форме, направив по адресу электронной почты МФЦ или Администрации, или обратившись в МФЦ или Администрацию. На основании поступившего Заявления об отказе в предоставлении Муниципальной услуги уполномоченным должностным лицом Администрации принимается решение об отказе в предоставлении Муниципальной услуги. Факт отказа Заявителя от предоставления Муниципальной услуги с приложением Заявления и решением об отказе в предоставлении Муниципальной услуги фиксируется в Модуле ЕИС ОУ.

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

### **13. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги**

13.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

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

### **15. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Муниципальной услуги**

15.1. Для получения Муниципальной услуги Заявитель или его представитель авторизуется на РПГУ посредством подтвержденной учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), затем заполняет Заявление с использованием специальной интерактивной формы в электронном виде.

15.2. Заполненное Заявление отправляется Заявителем вместе с прикрепленными электронными образами документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги в Администрацию. При авторизации посредством ЕСИА Заявление считается подписанным простой электронной подписью Заявителя.

15.3. Отправленные документы поступают в информационную систему ЕИС ОУ Администрации. Передача оригиналов и сверка с электронными образами документов не требуется.

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

15.5. Решение о предоставлении Муниципальной услуги принимается Администрацией на основании электронных образов документов, представленных Заявителем, а также сведений находящихся в распоряжении иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и полученных Администрацией посредством межведомственного электронного взаимодействия.

15.6. Прием документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, устанавливается организационно-распорядительным документом Администрации.



## **16. Способы получения Заявителем результатов предоставления Муниципальной услуги**

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

16.1.1. Через Личный кабинет на РПГУ.

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

- сервиса РПГУ «Узнать статус Заявления»;
- по бесплатному единому номеру телефона электронной приемной Правительства Московской области 8(800)550-50-30.

16.2. Результат получения Муниципальной услуги направляется Заявителю в форме электронного документа в Личный кабинет на РПГУ.

16.3. Дополнительно, Заявителю обеспечена возможность получения результата предоставления Муниципальной услуги в любом МФЦ Московской области в форме экземпляра электронного документа на бумажном носителе. В этом случае работником МФЦ распечатывается из Модуля Единой информационной системы оказания услуг, установленного в МФЦ (далее – Модуль МФЦ ЕИС ОУ) экземпляр электронного документа на бумажном носителе, подписанный ЭП уполномоченного должностного лица Администрации, заверяется подписью уполномоченного работника МФЦ и печатью МФЦ.

## **17. Максимальный срок ожидания в очереди**

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

**18. 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**

18.1. Администрация при предоставлении Муниципальной услуги создает условия инвалидам и другим маломобильным группам населения для беспрепятственного доступа к помещениям, где предоставляется Муниципальная услуга и беспрепятственного их передвижения в указанных помещениях в соответствии с Законом Московской области от 22 октября 2009 г. №121/2009-ОЗ «Об обеспечении беспрепятственного доступа

инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры в Московской области».

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

18.3. 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, 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.

18.4. Здания, в которых осуществляется предоставление Муниципальной услуги должны быть оснащены следующими специальными приспособлениями и оборудованием:

- 1) средствами визуальной и звуковой информации;
- 2) специальными указателями около строящихся и ремонтируемых объектов;
- 3) звуковой сигнализацией у светофоров;
- 4) телефонами-автоматами или иными средствами связи, доступными для инвалидов;
- 5) санитарно-гигиеническими помещениями;
- 6) пандусами и поручнями у лестниц при входах в здание или подъёмными механизмами.

18.5. На автостоянках и в местах парковки транспортных средств должно выделяться до 10 процентов мест (но не менее одного места), наиболее удобных для въезда и выезда, для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Места парковки должны быть оснащены специальными указателями. Инвалиды, а также лица, их перевозящие, пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

18.6. Помещения, в которых осуществляется предоставление Муниципальной услуги должны быть оснащены следующими специальными приспособлениями и оборудованием:

- 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.

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

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

18.9. 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, где предоставляется Муниципальная услуга;

2) возможность самостоятельного или с помощью работников Администрации или 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 или 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.

## **19. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги**

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

а) степень информированности граждан о порядке предоставления Муниципальной услуги (доступность информации о Муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

б) возможность выбора Заявителем форм предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием РПГУ;

в) возможность обращения за получением Муниципальной услуги в электронной форме посредством РПГУ в любом МФЦ Московской области;

обеспечение бесплатного доступа к РПГУ для подачи запросов, документов, информации, необходимых для получения Муниципальной услуги в электронной форме, а также получение результатов

предоставления Муниципальной услуги в форме экземпляра электронного документа на бумажном носителе в любом МФЦ на территории Московской области по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

г) доступность обращения за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе для маломобильных групп населения;

д) соблюдения установленного времени ожидания в очереди при получении результата предоставления Муниципальной услуги;

е) соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении Муниципальной услуги;

ж) отсутствие обоснованных жалоб со стороны граждан по результатам предоставления Муниципальной услуги;

з) предоставление возможности подачи заявления и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в форме электронного документа;

и) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием РПГУ.

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

## **20. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в электронной форме**

20.1. В целях предоставления Муниципальной услуги в электронной форме с использованием РПГУ Заявителем заполняется электронная форма Заявления в карточке Муниципальной услуги на РПГУ с приложением электронных образов документов и (или) указанием сведений из документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги и указанных в пункте 10.1. настоящего Административного регламента.

20.2. 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 с использованием РПГУ;

3) поступление Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги в интегрированную с РПГУ ЕИС ОУ;

4) обработка и регистрация Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги в ЕИС ОУ;

5) получение Заявителем уведомлений о ходе предоставления Муниципальной услуги в личный кабинет на РПГУ;

6) получение Заявителем сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги посредством информационного сервиса «Узнать статус Заявления»;

7) получение Заявителем результата предоставления Муниципальной услуги в Личный кабинет на РПГУ в форме электронного документа, подписанного ЭП уполномоченного должностного лица Администрации;

8) направление жалобы на решения, действия (бездействия) Администрации, должностных лиц муниципальных служащих, работников Администрации, в порядке, установленном в разделе V настоящего Административного регламента.

20.3. Требования к форматам заявлений и иных документов, представляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области, утверждены постановлением Правительства Московской области от 31 октября 2018г. № 792/37:

20.3.1. Электронные документы представляются в следующих форматах:

а) xml – для формализованных документов;

б) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающим формулы (за исключением документов, указанных в подпункте «в» настоящего пункта);

в) xls,xlsx, ods – для документов, содержащих расчеты;

г) pdf, jpg, jpeg – для документов с текстовым содержанием, в том числе включающих формулы и (или) графические изображения, а также документов с графическим содержанием;

20.3.2. Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300-500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);

- «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

- «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);

- сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;

- количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

20.3.3. Электронные документы должны обеспечивать:



возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;

возможность поиска по текстовому содержанию документа и возможность копирования текста (за исключением случаев, когда текст является частью графического изображения);

содержать оглавление, соответствующее их смыслу и содержанию;

для документов, содержащих структурированные по частям, главам, разделам (подразделам) данные и закладки, обеспечивающие переходы по оглавлению и (или) к содержащимся в тексте рисункам и таблицам.

20.3.4. Документы, подлежащие представлению в форматах xls, xlsm или ods, формируются в виде отдельного электронного документа.

20.3.5. Максимально допустимый размер прикрепленного пакета документов не должен превышать 10 ГБ.

## **21. Требования к организации предоставления Муниципальной услуги в МФЦ**

21.1. Предоставление бесплатного доступа к РПГУ для подачи запросов, документов, информации, необходимых для получения Муниципальной услуги в электронной форме, а также получение результатов предоставления Муниципальной услуги в форме экземпляра электронного документа на бумажном носителе осуществляется в любом МФЦ на территории Московской области по выбору Заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

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

21.3. В МФЦ обеспечиваются:

1) бесплатный доступ Заявителей к РПГУ для обеспечения возможности получения Муниципальной услуги в электронной форме;

2) возможность получения результата предоставления Муниципальной услуги в виде распечатанного экземпляра электронного документа на бумажном носителе.

21.4. 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.

21.5. Перечень МФЦ, в которых организуется предоставление Муниципальной услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии размещен на сайте Администрации и Государственного казенного учреждения Московской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

21.6. При организации предоставления бесплатного доступа к РПГУ в МФЦ исключается взаимодействие Заявителя с должностными лицами,



муниципальными служащими, работниками Администрации, предоставляющими Муниципальную услугу.

21.7. При выдаче результата предоставления Муниципальной услуги в МФЦ в форме экземпляра электронного документа на бумажном носителе работниками МФЦ запрещается требовать от Заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением Муниципальной услуги;

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

21.8. При предоставлении Муниципальной услуги в соответствии с соглашением о взаимодействии работники МФЦ обязаны:

1) предоставлять на основании запросов и обращений органов государственной власти Российской Федерации, органов муниципальной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к порядку предоставления Муниципальной услуги в МФЦ;

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

3) при выдаче результата предоставления Муниципальной услуги устанавливать личность Заявителя на основании документа, удостоверяющего личность Заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

4) соблюдать требования соглашений о взаимодействии.

21.9. МФЦ, его работники, несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

21.10. Вред, причиненный физическим 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, нормативными правовыми актами Московской области возмещается МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

21.11. Законом Московской области от 4 мая 2016 года № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях» за нарушение работниками МФЦ порядка предоставления Муниципальной услуги, повлекшее не предоставление Муниципальной услуги Заявителю либо предоставление Муниципальной услуги Заявителю с нарушением сроков, установленных настоящим Административным регламентом предусмотрена административная ответственность.

21.12. 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.

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

#### **22. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении Муниципальной услуги**

22.1. Перечень административных процедур:

- 1) прием и регистрация Заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
- 2) рассмотрение документов и принятие решения о подготовке результата предоставления Муниципальной услуги;
- 3) оформление результата предоставления Муниципальной услуги;
- 4) выдача результата предоставления Муниципальной услуги Заявителю.

22.2. Каждая административная процедура состоит из административных действий. Перечень и содержание административных действий, составляющих каждую административную процедуру приведен в Приложении 9 к настоящему Административному регламенту.

22.3. Блок-схема предоставления Муниципальной услуги приведена в Приложении 10 к настоящему Административному регламенту.

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

##### **23. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации, МФЦ положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги**

23.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, муниципальными служащими, работниками Администрации, работниками МФЦ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, осуществляется в порядке, установленном организационно – распорядительным актом Администрации и включает выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Администрации.

23.2. Контроль за соблюдением порядка предоставления Муниципальной услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в соответствии с распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области «Об утверждении Положения об осуществлении контроля за порядком предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области» от 30 октября 2018г. № 10-121/РВ.

##### **24. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги**

24.1. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги устанавливается организационно – распорядительным актом Администрации.

24.2. При выявлении в ходе проверок нарушений исполнения положений настоящего Административного регламента и законодательства, устанавливающего требования к предоставлению Муниципальной услуги, в том числе по жалобам на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, принимаются меры по устранению таких нарушений.

24.3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Муниципальной услуги осуществляется Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в порядке, установленном распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области «Об утверждении Положения об осуществлении контроля за порядком предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Московской области» от 30 октября 2018г. № 10-121/РВ в форме мониторинга на постоянной основе (еженедельно) государственных информационных систем используемых для предоставления Муниципальной услуги, а также на основании поступления в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области обращений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей о фактах нарушения порядка предоставления Муниципальной услуги.

24.4. Должностным лицом Администрации, ответственным за предоставление Муниципальной услуги является руководитель структурного подразделения Администрации, непосредственно предоставляющего Муниципальную услугу.

## **25. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих, работников Администрации, работников МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Муниципальной услуги**

25.1. По результатам проведенных мониторинга и проверок в случае выявления неправомερных решений, действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, работников МФЦ и фактов нарушения прав и законных интересов Заявителей должностные лица, муниципальные служащие, работники Администрации, МФЦ несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

25.2. В случае выявления в действиях (бездействие) должностных лиц Администрации, работников МФЦ признаков совершения административного правонарушения, ответственность за которое установлена Законом Московской области от 4 мая 2016 г. № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях» уполномоченными должностными лицами Министерства государственного управления, информационных технологий и связи Московской области в порядке, установленном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях составляется протокол об административном правонарушении и направляется в суд для принятия решения о привлечении виновных должностных лиц к административной ответственности.

25.3. Должностным лицом Администрации, ответственным за соблюдение порядка предоставления Муниципальной услуги является руководитель структурного подразделения, непосредственно предоставляющего Муниципальную услугу.

## **26. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

26.1. Требованиями к порядку и формам текущего контроля за предоставлением Муниципальной услуги являются:

- независимость;
- тщательность.

26.2. Независимость текущего контроля заключается в том, что должностное лицо Администрации, уполномоченное на его осуществление, не находится в служебной зависимости от должностного лица, муниципального служащего, работника Администрации, участвующего в предоставлении Муниципальной услуги, в том числе не имеет близкого родства или свойства (родители, супруги, дети, братья, сестры, а также братья, сестры, родители, дети супругов и супруги детей) с ним.

26.3. Должностные лица, осуществляющие текущий контроль за предоставлением Муниципальной услуги, обязаны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении Муниципальной услуги.

26.4. Тщательность осуществления текущего контроля за предоставлением Муниципальной услуги состоит в исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных настоящим разделом.

26.5. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Муниципальной услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области жалобы на нарушение должностными лицами, муниципальными служащими Администрации порядка предоставления Муниципальной услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление с нарушением срока, установленного настоящим Административным регламентом.

26.6. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Муниципальной услуги имеют право направлять в Администрацию индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления Муниципальной услуги, а также жалобы и заявления на действия (бездействие) должностных лиц Администрации и принятые ими решения, связанные с предоставлением Муниципальной услуги.

26.7. Контроль за предоставлением Муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Администрации при предоставлении Муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления Муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения Муниципальной услуги.

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

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

27.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено 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 для предоставления Муниципальной услуги;

6) требование 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 Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу 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 при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в Заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью заместителя Главы Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

27.2. Жалоба подается в Администрацию, МФЦ, предоставляющие Муниципальную услугу в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) Администрации можно подать Губернатору Московской области в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также можно подать учредителю МФЦ или в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области, в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя, или в электронном виде.

27.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Администрации, должностного лица, предоставляющего Муниципальной услугу, либо работника Администрации, 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 подпункте «в» пункта 28.6 настоящего Административного регламента);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействие) Администрации, должностного лица, работника Администрации, предоставляющей Муниципальной услугу, должностного лица, работника МФЦ;

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

27.4. 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.

27.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Администрацией, 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 Муниципальной услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных и 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 МФЦ или Администрацией в месте их фактического нахождения. Время приема жалоб в МФЦ или Администрации должно совпадать со временем работы МФЦ или Администрации.

27.6. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем посредством:

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

б) РПГУ, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц, и работников);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников).

27.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 28.4 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.

27.8. Жалоба рассматривается Администрацией, предоставляющей Муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации.

В случае если обжалуются решения Главы Администрации, жалоба подается вышестоящий орган (в порядке подчиненности), а также Губернатору Московской области и рассматривается ими в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Московской области от 08.08.2013 № 601/33 «Об утверждении Положения об особенностях подачи

и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих исполнительных органов государственной власти Московской области» (далее – Постановление № 601/33).

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно Главе Администрации, и рассматривается им в соответствии с порядком, утвержденным Постановлением № 601/33.

Жалоба рассматривается МФЦ, предоставившим Муниципальной 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 или в Министерство государственного управления информационных технологий и связи Московской области, и подлежит рассмотрению ими в порядке, установленном Постановлением № 601/33.

27.9. В случае если жалоба подана Заявителем в Администрацию, МФЦ, учредителю МФЦ, в компетенцию которых не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 28.8 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации такой жалобы она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение в орган, предоставляющий государственные и (или) муниципальные услуги, МФЦ, учредителю МФЦ. При этом Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ, перенаправившие жалобу в письменной форме, информируют о перенаправлении жалобы Заявителя. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, МФЦ, учредителя МФЦ. В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, Заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

27.10. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации и его должностных лиц, работников Администрации может быть подана Заявителем через МФЦ. При поступлении такой жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченное на ее рассмотрение Администрации в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией. При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченной на ее рассмотрение Администрацией.

27.11. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями, установленными Постановлением № 601/33;

б) направление жалоб в уполномоченные на их рассмотрение орган и (или) организацию в соответствии с пунктом 28.9 настоящего Административного регламента.

27.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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, МФЦ, учредителя МФЦ наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляют имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

27.13. Администрация, МФЦ, учредитель МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

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

в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностных лиц, работников Администрации, 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 количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

27.14. 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.

В случае обжалования отказа Администрации, должностного лица, работника Администрации, 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.

27.15. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение должностное лицо Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ принимают одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах.

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

27.16. 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

27.17. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, предоставляющей Муниципальную услугу, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения Муниципальной услуги.

27.18. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 28.6 настоящего Административного регламента, ответ Заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

27.19. 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, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) 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.

27.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

27.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы должностное лицо Администрации, МФЦ, учредителя 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 порядком установленным Постановлением № 601/33 в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

27.22. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо Администрации, МФЦ, учредителя МФЦ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника Администрации, должностного лица, 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.

27.23. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо, работник Администрации, должностное лицо МФЦ, учредителя МФЦ сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.