



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ВОТКИНСКИЙ РАЙОН
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»

«УДМУРТ ЭЛЬКУНЫСЬ
ВОТКА ЁРОС МУНИЦИПАЛ ОКРУГ»
МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН
АДМИНИСТРАЦИЕЗ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

16 мая 2023 года

г. Воткинск

№ 634

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма гражданам, признанным малоимущими и нуждающимися в жилых помещениях»

В целях приведения в соответствие с Федеральным законом от 27.06.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики»,

Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма гражданам, признанным малоимущими и нуждающимися в жилых помещениях».

2. Настоящее Постановление и утвержденный им Административный регламент подлежат размещению на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» и в Федеральном Реестре государственных и муниципальных услуг.

3. Признать утратившими силу:

- Постановление Администрации муниципального образования «Воткинский район» № 1496 от 03.09.2012 года «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»;

- Постановление Администрации МО «Воткинский район» от 20.06.2016г. № 1079 «О внесении изменений в Постановление Администрации муниципального образования «Воткинский район» от 03.09.2013г. №1496 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги»;

- Постановление Администрации МО «Воткинский район» от 20.07.2020г. № 613 «О внесении изменений в Постановление Администрации муниципального образования

Воткинский район» от 03.09.2012 г. № 1079 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя главы Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» по экономике А.Ш. Газимзянова.

Врип главы муниципального образования



О.Н.Русинова

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на
условиях социального найма гражданам, признанным малоимущими и
нуждающимися в жилых помещениях»**

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма гражданам, признанным малоимущими и нуждающимися в жилых помещениях» - (далее - Регламент) - это нормативный муниципальный правовой акт, устанавливающий порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а так же особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.2. Описание заявителей

Заявителями получения муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, состоящие на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма либо уполномоченные ими лица.

1.3. Права заявителей при получении услуги:

Административный регламент разработан в целях реализации прав заявителей на:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством, по выбору заявителя;
- заявитель может обратиться за получением муниципальной услуги в письменной форме, в том числе с использованием почтовой связи, в электронном виде;
- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе предоставления муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги через МФЦ в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между АУ УР «МФЦ УР» и Администрацией муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики»;
- при предоставлении муниципальной услуги принимаются меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных при их обработке, хранении и использовании.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информация о местах нахождения органа, обращение в который необходимо для предоставления муниципальной услуги с указанием почтового адреса, адреса электронной почты, номера телефона, графика (режима работы), размещена в информационно – телекоммуникационной сети интернет на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» по адресу:
<http://votray.ru>

Информация о муниципальной услуге и порядке ее предоставления осуществляется путем:

- размещения информационных материалов на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- размещения информационных материалов в средствах массовой информации;

- размещения информации на официальном сайте муниципального образования «Воткинский район» по адресу: <https://www.votray.ru/administration/struktura-administratsii/planovo-ekonomicheskij-otdel/>;

- размещение информации в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) по адресу: www.gosuslugi.ru) - и (или) государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - портал Удмуртской Республики) по адресу: www.uslugi.udmurt.ru).

- размещение информационных материалов на информационных стендах в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между АУ УР «МФЦ УР» и Администрацией.

- при обращении заявителя для получения муниципальной услуги за консультацией по вопросам предоставления муниципальной услуги (личного, письменно, в электронной форме, по справочным телефонам, телефонам – автоинформаторам (при наличии));

1.5. Порядок получения информации заявителем (представителем заявителя) по вопросам предоставления муниципальной услуги

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственный специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, доводится ответственным специалистом при личном контакте с заявителями (представителями заявителей), с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Заявители (представители заявителей), представившие в Администрацию документы для предоставления муниципальной услуги, в установленном порядке информируются должностным лицом:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, представляемых для выдачи распоряжений, и требованиях, предъявляемых к их оформлению;

- о режиме работы должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

- об основаниях отказа в приеме заявления;

- о сроке завершения предоставления муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей (представителей заявителей) являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- оперативность предоставления информации.

Консультирование заявителей (представителей заявителей) о порядке предоставления муниципальной услуги проводится в рабочие дни согласно графику работы.

Все консультации, а также предоставляемые сотрудниками в ходе консультации документы являются безвозмездными.

Для получения сведений об исполнении документов запрашиваются наименование заявителя, дата подачи и учетный номер заявления.

Заявителю (представителю заявителя) сообщается, на каком этапе подготовки находится представленный им пакет документов.

Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма гражданам, признанным малоимущими и нуждающимися в жилых помещениях».

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу:

2.2.1. Исполнителем муниципальной услуги является Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» (далее по тексту – Администрация).

Структурным подразделением Администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Планово-экономического отдела (далее – ПЭО);

филиал «Воткинский» АУ «МФЦ УР» или ТОСП МФЦ УР (далее МФЦ), (прием заявлений и выдача результата предоставления муниципальной услуги).

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги в соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещено требовать от заявителя:

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Решением сессии совета депутатов муниципального образования «Воткинский район».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатами предоставления услуги, в том числе в электронной форме, являются:

- информация, предоставленная заявителю (представителю заявителя), об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма гражданам, признанным малоимущими и нуждающимися в жилых помещениях;

- мотивированный отказ в предоставлении услуги.

2.3.2. Способы получения результата муниципальной услуги:

- в электронной форме в случае обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или государственную информационную систему Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в случае обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выдача Заявителю под подпись при предъявлении документа, удостоверяющего личность Заявителя;

- почтовым отправлением, по указанному в заявлении адресу.

Срок хранения невостребованных заявителем документов составляет 5 (пять) лет.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в срок не более чем 30 (Тридцати) дней со дня поступления заявления и документов, указанных в п. 6.1 Раздела 2 Регламента.

Срок предоставления муниципальной услуги в МФЦ с даты приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, многофункциональным центром.

Датой предоставления услуги является:

- дата отправления заявителю по почтовому адресу, указанному в заявлении, из ПЭО (отмечается в регистрационной карточке) результата предоставления муниципальной

услуги, в случае, если способ предоставления результата муниципальной услуги заявителю – почтовое отправление;

- дата выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в случае, если способ предоставления результата муниципальной услуги заявителю - личное обращение в администрацию;

- дата передачи из ПЭО в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги, в случае, если способ предоставления результата муниципальной услуги заявителю - личное обращение в МФЦ и в случае неявки заявителя за результатом предоставления услуги в день, указанный в расписке.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрен.

Срок выдачи документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 рабочих дня с даты регистрации документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок хранения не востребуемых заявителем документов составляет 5 (пять) лет.

Срок хранения в МФЦ не востребуемых документов, которые являются результатом предоставления муниципальной услуги, не превышает 30 календарных дней. По истечении данного срока документы подлежат возврату в Администрацию.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающих в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон УР от 19.10.2005 № 58-РЗ "О порядке ведения органами местного самоуправления учета граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма";

- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

- Устав муниципального образования «Воткинский район»;

- настоящим административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Документы, предоставляемые заявителем:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 1 к административному регламенту);

- документы, удостоверяющие личность заявителя и членов его семьи (паспорт гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении (для лиц, не достигших возраста 14 лет), свидетельство о заключении или расторжении брака, судебные решения). При обращении представителя заявителя предъявляется копия доверенности или иной документ, подтверждающий полномочия законного представителя, с предъявлением оригинала документа;

- согласие членов семьи заявителя на обработку их персональных данных;

2.6.2. Способы, которыми заявитель вправе подать документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Заявление может быть подано:

- на бумажном носителе посредством почтового отправления или при личном обращении заявителя в ПЭО или МФЦ;

- в электронной форме через Единый или Региональный портал госуслуг.

2.6.3. Требования к документам, предоставляемым в бумажной форме, в том числе направляемым по почте или через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы должны быть надлежащим образом оформлены, иметь подписи и печати (при наличии), должны быть чётко напечатаны или разборчиво написаны от руки. Подчистки и

исправления не допускаются, за исключением исправлений, заверенных подписью уполномоченного лица.

За предоставление недостоверных или искажённых сведений, повлёкших за собой неправомерное предоставление муниципальной услуги, заявитель несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством.

При направлении документов почтовым отправлением прилагаемые копии документов должны быть нотариально заверены или заверены органами, выдавшими данные документы в установленном порядке.

2.6.4. Требования к документам, предоставляемым Заявителем в форме электронных документов.

Заявление и каждый документ, необходимый для предоставления муниципальной услуги, представляемые в электронной форме, должны быть подписаны электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

С учётом критериев определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, определенных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг», при представлении документов в электронной форме используется:

простая электронная подпись – при подписании заявления;

усиленная квалифицированная подпись – при подписании других документов необходимых для оказания услуги.

2.6.5. Требования учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах:

1. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики по принципу «одного окна» при условии заключения соглашения о взаимодействии.

2. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении муниципальной услуги или запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, предусмотренным в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а взаимодействие с уполномоченным органом осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

3. Заявитель вправе обратиться с заявлением о предоставлении муниципальной услуги и документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, которые указаны в пункте 6.1 Административного регламента, а также получением результата предоставления муниципальной услуги в любой Многофункциональный центр в пределах территории Удмуртской Республики по выбору заявителя независимо от его места жительства, места пребывания (для физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей), места нахождения (для юридического лица).

4. В целях предоставления муниципальной услуги прием заявителей в МФЦ осуществляется по предварительной записи.

Запись на прием проводится:

1) с использованием терминала электронной очереди при личном обращении заявителя в Многофункциональный центр;

2) посредством обращения в региональный центр телефонного обслуживания населения в Удмуртской Республике по телефону 8-800-302-00-18;

3) в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством:

официального сайта Многофункционального центра www.mfcur.ru;

сервиса «Запись в МФЦ» государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.uslugi.udmurt.ru и услуги.удмуртия.рф.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в МФЦ графика приема заявителей, но не более чем на 2 недели вперед.

5. В МФЦ заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество предоставления муниципальной услуги с помощью устройств подвижной радиотелефонной связи, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», терминальных устройств, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

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

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- текст запроса не поддается прочтению;
- в запросе не указаны фамилия, почтовый (электронный) адрес заявителя (представителя заявителя);
- непредставление документа, удостоверяющего личность заявителя либо представителя заявителя (паспорт);
- непредставление документа (надлежаще оформленной доверенности), подтверждающего статус законного представителя.

2.8. Перечень оснований для отказа и приостановления в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление заявителем недостоверных документов или наличие недостоверных сведений в представленных документах (копиях).

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Размер платы, взимаемый с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе (бесплатно).

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

Ожидание в очереди заявителя при подаче заявления и получении ответа - не более 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.11.1. При непосредственном обращении заявителя лично, максимальный срок регистрации заявления – 15 минут.

2.11.2. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленный почтовым отправлением, по электронной почте, подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства в срок не позднее 1 рабочего дня со дня его получения.

2.11.3. Специалист, ответственный за прием документов, в компетенцию которого входит прием, обработка, регистрация и распределение поступающей корреспонденции:

- проверяет документы согласно представленной описи;
- регистрирует заявление с документами в соответствии с правилами делопроизводства;
- сообщает заявителю о дате выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

2.12. 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 каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Помещения Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

На территории, прилегающей к месторасположению Администрации предоставляющей муниципальную услугу, должны быть оборудованы бесплатные места для парковки не менее пяти автотранспортных средств, в том числе не менее трёх - для транспортных средств инвалидов.

Вход в здание Администрации, и выход из нее должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование, пандусом и расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ гражданам, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

Для удобства граждан помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, и граждан должны размещаться на нижних этажах здания.

Приём граждан в Администрации должен осуществляться в специально выделенных для этих целей помещениях, которые включают:

2.12.2. Места для ожидания, места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, места приёма граждан.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы должностных лиц органа предоставляющего муниципальную услугу.

Места для ожидания должны быть обеспечены стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти мест.

В местах для ожидания на видном месте должны быть расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и должностных лиц органа предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.3. Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, изменения справочных сведений;
- стульями, столами (стойками), бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.12.4. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Они должны оборудоваться карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки, образцы заполнения форм бланков, типовые формы документов.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчёркиваются.

Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов должны быть размещены в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла - коляски.

2.12.5. Кабинеты для приёма граждан должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени и отчества (при наличии) должностного лица, дней и часов приёма, времени перерыва на обед, технического перерыва.

Места для приёма граждан должны быть оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов.

2.12.6. В целях соблюдения прав инвалидов на беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры орган предоставляющий муниципальную услугу при предоставлении муниципальной услуги обеспечивает инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в органе, предоставляющем муниципальную услугу;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учётом ограничений их жизнедеятельности;

- 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;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

- оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.12.7. Приём граждан ведётся специалистом по приёму населения в порядке общей очереди либо по предварительной записи.

Специалист по приёму населения, а также иные должностные лица Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, работающие с инвалидами, должны быть проинструктированы или обучены по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Удмуртской Республики.

Рабочее место специалиста по приёму населения оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

При организации рабочих мест должностных лиц Администрации, и мест по приёму граждан в Администрации предусматривается возможность свободного входа и выхода из помещения.

Гражданам предоставляется возможность осуществить предварительную запись на приём по телефону указанному на сайте по адресу: <https://votray.ru/administration/struktura-administratsii/planovo-ekonomicheskij-otdel/>.

При предварительной записи гражданин сообщает специалисту по приёму населения желаемое время приёма.

При определении времени приёма по телефону специалист по приёму населения назначает время на основании графика уже запланированного времени приёма граждан и

времени, удобного гражданину.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги, в том числе являются:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не более 2 посещения Заявителем;
- возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- иные показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в территориально обособленных структурных подразделениях МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Прием заявлений осуществляется МФЦ, которые представляет документы в ПЭО. При обращении в МФЦ Заявитель представляет документы согласно п. 6.1. Административного регламента.

Информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги может также осуществляться специалистами МФЦ, в т.ч. на интернет-странице МФЦ, на информационных стендах в МФЦ.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ, иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации, муниципальными правовыми актами по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а обращение МФЦ в ПЭО осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

В электронной форме муниципальная услуга предоставляется с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого и Регионального порталов услуг. При предоставлении услуги в электронной форме для заявителей обеспечены следующие возможности:

- доступ к сведениям об услуге;
 - доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения услуги;
 - сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
 - заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, Региональном портале или официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;
 - возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;
 - возможность доступа заявителя на Едином портале, Региональном портале или официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам в течение не менее 3 месяцев;
 - подача с использованием информационно-телекоммуникационных технологий заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
- При предоставлении услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о записи на прием в Администрацию или МФЦ, содержащее сведения о дате, времени и месте приема;

б) уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о факте приема запроса и документов, необходимых для предоставления услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги либо мотивированный отказ в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

в) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении услуги и возможности получить результат предоставления услуги либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

При этом обращение за получением муниципальной услуги через портал государственных и муниципальных услуг может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи".

Заявления и документы, подаваемые заявителем в электронной форме с использованием единого портала, могут быть подписаны простой электронной подписью, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации предусматривается обязательность их подписания квалифицированной электронной подписью.

Документы должны быть отсканированы в формате Adode PDF в черно-белом или сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество - не менее 200 точек на дюйм): графической подписи лица, печати. Размер файла не должен превышать 10 Мб. Количество файлов должно соответствовать количеству документов.

Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1 Перечень административных процедур.

Регламент устанавливает следующий состав и последовательность административных процедур:

1) Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2) Рассмотрение заявления (обращения) и подготовка ответа (информации) заявителю.

3) Направление (выдача) Заявителю результата муниципальной услуги.

4) Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием выполнения административной процедуры приема и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является обращение Заявителя в ПЭО, на Единый портал государственных и муниципальных услуг, на Региональный портал государственных и муниципальных услуг, в МФЦ с заявлением и пакетом документов, указанных в п. 6.1 раздела 2 Регламента.

3.2.2. Лицом, ответственным за прием документов, рассмотрение и подготовку результата предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги, является специалист планово – экономического отдела (по тексту - специалист ПЭО) или специалисты МФЦ (по тексту - специалисты МФЦ), лицом, ответственным за регистрацию заявления является специалист отдела делопроизводства (далее специалист ОД).

3.2.3. Специалист ПЭО или специалист МФЦ при приеме заявления и документов выполняет следующие действия:

- 1) устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя;
- 2) проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (при обращении представителя);
- 3) при необходимости разъясняет порядок предоставления государственной услуги и нормы Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) проверяет правильность заполнения заявления;
- 5) устанавливает формы информационного взаимодействия с заявителем и фиксирует их в бланке заявления;
- 6) проверяет поступление документов, указанных в п. 6.1 раздела 2 Регламента, отмечает поступившие документы в бланке заявления (в случае поступления заявления на бумажном носителе);
- 7) определяет наличие (либо отсутствие) оснований для отказа в приеме документов, установленных в п. 7 Раздела 2 Регламента;
- 8) в случае обнаружения оснований для отказа в приеме документов, установленных в п. 7 Раздела 2 Регламента, выдает заявителю уведомление об отказе в приеме документов либо направляет Заявителю уведомление об отказе в приеме документов в электронной форме.

3.2.4. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов специалист Управления или специалист МФЦ принимает документы и передает заявление и пакет документов документоведу Управления для регистрации заявления на бумажном носителе и в системе электронного документооборота.

3.2.5. Результатом административной процедуры является:

- 1) зарегистрированное заявление и документы, указанные в п. 6.1 Раздела 2 Регламента;
- 2) уведомление об отказе в приеме документов.

Срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день.

Критерием приема документов является наличие заявления и документов, которые заявитель должен представить самостоятельно

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления в Журнале.

3.2.6. «Направление МФЦ сформированного комплекта документов в Администрацию»:

1. Основанием для начала административной процедуры является формирование комплекта документов по заявлению о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 6.1. Административного регламента (далее – комплект документов).
2. Работник МФЦ направляет заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в Администрацию:
в электронной форме по защищенным каналам связи, заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью. При этом оригиналы названных заявлений и документов на бумажных носителях в Администрацию не представляются;
в бумажной форме (при необходимости) с сопроводительным реестром.
3. Сопроводительный реестр составляется в 2-х экземплярах, которые подписываются работником МФЦ с указанием его должности и даты.
4. При получении Администрацией комплекта документов в бумажной форме должностное лицо Администрации подписывает 2 экземпляра сопроводительного реестра с

указанием его должности и даты и передает 1 экземпляр в МФЦ.

5. Общий максимальный срок направления в Администрацию заявления и документов в электронной форме и в бумажной форме не может превышать пять рабочих дней со дня их регистрации.

6. Результатом административной процедуры является переданные в Администрацию заявление и документы и получение подписанного должностным лицом уполномоченного органа 1 экземпляра сопроводительного реестра.

3.3. Рассмотрение заявления (обращения) и подготовка ответа (информации) заявителю.

3.3.1. Основанием выполнения административной процедуры рассмотрения заявления и документов, поступивших для предоставления муниципальной услуги, является наличие зарегистрированного заявления и документов в соответствии с п. 6.1; 6.2 Раздела 2 Регламента.

3.3.2. Основанием для начала административной процедуры является поступившее и зарегистрированное заявление (обращение).

3.3.3. Специалист ПЭО, ответственный за исполнение данной административной процедуры, производит сверку заявителя со списком граждан, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в электронном виде и на бумажном носителе и осуществляет подготовку ответа (информации) заявителю.

3.3.4. Подготовленный ответ (информация) подписывается должностным лицом Администрации.

3.4. Направление (выдача) Заявителю результата муниципальной услуги:

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание ответа (информации) должностным лицом Администрации.

3.4.2. Специалист ПЭО, ответственный за исполнение данной административной процедуры, производит регистрацию результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.3. Ответ (информация) может быть вручен заявителю лично либо направлен по указанному им адресу.

3.4.4. В случае желания заявителя получить муниципальную услугу в электронном виде, письменный ответ (информация) направляется ему в форме электронного документа по адресу в сети Интернет, указанному в заявлении (обращении).

3.4.5. «Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги Администрацией, предоставляющего муниципальную услугу, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем Администрации, предоставляющей муниципальную услугу»:

Основанием для начала административной процедуры является поступление от Администрации документов, оформленных по результатам предоставления муниципальной услуги, которые указаны в п. 6.1 раздела 2 Регламента, и обращение заявителя в МФЦ для их получения.

1. При выдаче документов, оформленных по результатам предоставления муниципальной услуги, работник МФЦ:

устанавливает личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя;

проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (при обращении представителя);

выдает документы под подпись в реестре выдачи документов с фиксацией даты получения.

3. Поступление результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ и его выдача заявителю регистрируется в автоматизированной информационной системе МФЦ.

4. В случае выдачи документов, подтверждающих содержание электронных документов, на бумажном носителе и заверении выписок из информационных систем уполномоченного органа работник МФЦ распечатывает документ, подтверждающий

содержание электронного документа, и (или) выписку из информационных систем уполномоченного органа, подписывает его и заверяет печатью с указанием наименования МФЦ, подготовившего заявление, должности работника МФЦ и даты.

5. В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» работник Многофункционального центра направляет заявителю через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственную информационную систему Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)»:

уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги;

уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

6. Результат предоставления муниципальной услуги подлежит выдаче в срок не превышающий 30 дней с даты, указанной в расписке-уведомлении. По истечении данного срока документы подлежат возврату в Администрацию.

7. Результатом административной процедуры является получение заявителем документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах является обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в управление, поданное в письменной форме одним из способов, предусмотренных пунктом 6.2. Раздела 2 Регламента.

3.5.2. Обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок регистрируется в день его поступления в ПЭО (либо МФЦ) и передается специалисту ПЭО (уполномоченному специалисту).

3.5.3. Специалист ПЭО (уполномоченный специалист) в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок проверяет выданные в результате предоставления муниципальной услуги документы на предмет наличия в них опечаток или ошибок и обеспечивает их замену (внесение в них изменений) либо направляет заявителю подписанное начальником управления уведомление об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.5.4. Результатом административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах является замена выданных в результате предоставления муниципальной услуги документов (внесение в них изменений) либо направление уведомления об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.5.5. Срок административной процедуры по исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах - пять рабочих дней со дня регистрации.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами и (или) работниками положений регламента и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.2 Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами и (или) работниками положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, проводится в отношении:

- сроков приема и выдачи документов МФЦ, соблюдения работниками МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, - директором АУ «МФЦ УР», директором филиала «Воткинский» АУ «МФЦ УР», путем проведения соответствующих проверок с периодичностью, определяемой таким директором;

- соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, исполнителем муниципальной услуги, начальником Отдела при осуществлении проверки переданных ему проектов решения об отказе или решения о предоставлении муниципальной услуги;

- законности и обоснованности решений об отказе в предоставлении муниципальной услуги, принятых исполнителем муниципальной услуги, - начальником Отдела, начальником Управления правовой, кадровой и учетной политики;

- законности, обоснованности решений о предоставлении муниципальной услуги - начальником Отдела, начальником Управления правовой, кадровой и учетной политики;

- правильности оформления постановлений – Отдел делопроизводства.

4.1.3. Порядок проведения директором АУ «МФЦ УР», директором филиала «Воткинский» АУ «МФЦ УР», проверок в отношении сроков приема и выдачи документов Многофункциональным центром определяется его директором.

4.1.4. Проверки, проводимые начальником Отдела, начальником Управления правовой, кадровой и учетной политики, осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Регламентом для административных действий по проверке проекта решения об отказе либо проекта решения о предоставлении муниципальной услуги.

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

4.1.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством плановых и внеплановых проверок, проводимых Администрацией, Отделом и АУ «МФЦ УР».

4.1.7. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Администрации, Отдела и АУ «МФЦ УР».

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя или контрольно-надзорных и правоохранительных органов.

4.1.8. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц и (или) работников Администрации и Управления, сотрудников филиала «Воткинский» АУ «МФЦ УР», муниципальных служащих, выявления возможности и способов улучшения качества предоставления муниципальной услуги.

4.1.9. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

4.1.10. Порядок проведения проверки и ее предмет определяется лицом, принявшим решение о проведении проверки, исходя из планов проведения проверок, либо обстоятельств, послуживших поводом для проведения проверки, полномочий Администрации, отдела и АУ «МФЦ УР», установленных правовыми актами и настоящим Регламентом.

4.1.11. Результаты проведенных проверок оформляются актом, составляемым в произвольной форме, к которому прилагаются необходимые документы, в том числе объяснительные записки должностных лиц и (или) работников, сотрудников Администрации, Управления и АУ «МФЦ УР».

4.1.12. Ответственность должностных лиц и (или) работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.1.13. Должностные лица и (или) работники Администрации, отдела и филиала «Воткинский» АУ «МФЦ УР», не представившие (несвоевременно представившие) запрошенные и находящиеся в распоряжении соответствующих органов либо организации документ или информацию, подлежат административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.1.14. Ответственность должностных лиц и (или) работников Администрации, отдела и филиала «Воткинский» АУ «МФЦ УР» определяется исходя из их должностных обязанностей, определенных трудовым договором и должностной инструкцией, с учетом положений правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, устанавливающих соответствующую ответственность, настоящего Регламента.

**РАЗДЕЛ 5. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ
ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ВОТКИНСКИЙ РАЙОН»,
МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ,
ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ЧАСТЬЮ 1.1 СТАТЬИ 16 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА ОТ
27.07.2010 № 210-ФЗ «ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ», А ТАКЖЕ ИХ
ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ**

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации муниципального образования «Воткинский район», Многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

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

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

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

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

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра возможно в случае если на Многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

5.3. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

Главе муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» – на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения Администрации, на решение и действия (бездействие) Администрации;

к руководителю «Многофункционального центра г.Воткинска АУ «МФЦ УР» - на решения и действия (бездействие) работника МФЦ;

в Министерство цифрового развития Удмуртской Республики – на решение и действия (бездействие) многофункционального центра г.Воткинска АУ «МФЦ УР», а также его руководителя.

Главой муниципального образования, руководителем МФЦ, в Министерстве цифрового развития Удмуртской Республики определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр Министерство цифрового развития Удмуртской республики, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 1 б Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, либо органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Многофункционального центра подаются в Министерство цифрового развития Удмуртской Республики, жалобы на работника Многофункционального центра подаются в Министерство цифрового развития Удмуртской Республики. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 1 б Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ) либо региональный портал государственных и муниципальных услуг (далее - РПГУ), а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства цифрового развития Удмуртской Республики, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов российской Федерации, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также жалоб на

решения и действия (бездействие) Многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, территориально обособленного структурного подразделения (ТОСП) Многофункционального центра, его руководителя и (или) работника решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра, работника ТОСП Многофункционального центра;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра, работника ТОСП Многофункционального центра.

Заявитель в своей письменной жалобе также в обязательном порядке указывает адресата: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) Главы муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» либо Министра цифрового развития Удмуртской Республики, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть предоставлена:

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

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

- 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.

5.4.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется по месту нахождения Администрации, Министерства цифрового развития Удмуртской Республики, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг».

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы Администрации, Министерства цифрового развития Удмуртской Республики, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг».

5.4.5. Глава муниципального образования «Муниципальный округ Воткинский район Удмуртской Республики» или лицо его замещающее определяет должностное лицо и (или) работника, ответственного за рассмотрение жалобы, которое:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе, в случае необходимости, с участием заявителя или его представителя;

- в соответствии с действующим законодательством запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, в других органах государственной власти, местного самоуправления, у иных должностных лиц и (или) работников;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя, готовит письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4.6. Жалоба заявителя, содержащая обжалования решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и (или) работников, не может направляться этим должностным лицам и (или) работникам для рассмотрения и (или) ответа.

5.4.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений, указанных в пункте 5.7. настоящего Регламента.

5.4.8. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает 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.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице и (или) работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется; - фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принято ли по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной;

- сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и (или) работником Администрации.

5.4.9. 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 и (или) работника уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.4.10. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) работника, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочтения текста жалобы;

- не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в ней вопросов.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Министерство цифрового развития Удмуртской Республики, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг», подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, Многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрено.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 раздела 5 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

- В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7 раздела 5 настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, 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.

- В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7. раздела 5 настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы, он вправе обратиться с жалобой в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обжалования действий (бездействия) в досудебном (внесудебном) порядке гражданин вправе запрашивать и получать:

- информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;
- копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностных лиц и (или) работников, заверенные в установленном порядке.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц и (или) работников либо муниципальных служащих осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте, ЕПГУ либо РПГУ, консультирования граждан работниками ТОСП МФЦ.

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ И СРОКОВ ИХ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИИ
ЗАЯВИТЕЛЯМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

