

Административный регламент предоставления администрацией Елизовского городского поселения муниципальной услуги по выдаче справок гражданам, проживающим на территории Елизовского городского поселения

1. Общие положения

п. 1.1. Предмет регулирования АР.

Административный регламент предоставления администрацией Елизовского городского поселения муниципальной Услуги по выдаче справок гражданам, проживающим на территории Елизовского городского поселения (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги, устанавливает порядок взаимодействия администрации Елизовского городского поселения (далее – Администрация) с заявителями.

Административный регламент устанавливает порядок предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет состав, сроки и последовательность действий (процедур), требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

п. 1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам (далее - заявитель).

От имени заявителей за предоставлением муниципальной услуги могут обращаться лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителей за предоставлением муниципальной услуги (далее – представители заявителей).

п. 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1) Заявитель имеет возможность получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги следующим образом:

а) в форме публичного информирования:

- в официальных средствах массовой информации администрации Елизовского городского поселения (официальное печатное издание – информационный бюллетень «Мой город»);
- на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения;
- на информационных стендах в административном здании администрации Елизовского городского поселения;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - www.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);
- в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» - www.gosuslugi.41.ru (далее – РПГУ);

б) в форме индивидуального информирования:

- устного - по телефонам для справок (консультаций) администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского поселения; на приеме у руководителя, заместителя руководителя, уполномоченных должностных лиц Управления делами администрации Елизовского городского поселения;
- письменного - путем получения ответов на заявления, запросы, обращения, поступившие в Управление делами администрации Елизовского городского поселения.

2) Информирование и консультирование по телефону осуществляется во время ответа на

телефонный звонок заинтересованного лица.

При ответах на телефонные звонки и при общении с заявителями в случае их личного обращения, уполномоченные должностные лица администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского поселения должны:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование отдела Управления делами администрации Елизовского городского поселения, в который обратился заявитель;
- подробно и в вежливой, корректной форме ответить обратившимся заявителям на интересующие их вопросы;
- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижать его чести и достоинства;
- при устном информировании использовать официально-деловой стиль речи;
- произносить во время разговора слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на телефонный аппарат;
- принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован (переведен) на соответствующих должностных лиц, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;
- соблюдать время ответа на обращение, которое не должно превышать 10 (десяти) минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться за необходимой информацией в письменном виде, а также через соответствующий официальный сайт или электронную почту, либо назначить другое удобное для заявителя время для информирования;
- в конце информирования кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Уполномоченные должностные лица администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского поселения не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя.

Уполномоченные должностные лица администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского поселения вправе устно сообщить информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;
- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;
- требования к заверению документов;
- входящий номер, зарегистрированного в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к нему документы.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

Информирование по иным вопросам осуществляется на основании письменного обращения.

3) Информирование и консультирование посредством почтового отправления осуществляется путем направления ответа на обращение заявителя.

Датой получения обращения является дата его регистрации как входящего документа.

Ответ на обращение заявителя направляется почтой по адресу, указанному в обращении, в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения.

В исключительных случаях руководитель Управления делами администрации Елизовского городского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

4) Информирование и консультирование в электронном виде осуществляется посредством:

- размещения консультационно-справочной информации на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения;
- индивидуального консультирования по электронной почте.

Консультирование путем размещения справочной информации на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения осуществляется посредством получения заинтересованным лицом информации самостоятельно при посещении соответствующего сайта.

При консультировании по электронной почте заинтересованное лицо направляет обращение на электронный адрес администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского поселения.

Датой поступления обращения является дата его регистрации как входящего сообщения.

Ответ на вышеуказанное обращение направляется по электронной почте на электронный адрес, указанный заинтересованным лицом в обращении, в срок, не превышающий 30 дней после дня поступления обращения.

Информирование и консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям так же с использованием федеральной и региональной государственной информационной системы ЕПГУ и РПГУ.

На ЕПГУ и РПГУ размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений, используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ и РПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» (далее – РГУ), предоставляется заинтересованному лицу бесплатно.

Доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется без выполнения заинтересованным лицом 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.

5) На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, в сети Интернет, на РПГУ и на ЕПГУ размещается следующая справочная информация:

- почтовый адрес, место нахождения и графики работы администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского

поселения;

- справочные телефоны администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского поселения;
- график приема граждан и номера кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- адрес официального сайта и электронной почты администрации Елизовского городского поселения, Управления делами администрации Елизовского городского поселения;
- Административный регламент с приложениями;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;
- перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги, требования, предъявляемые к этим документам и их оформлению, включая образцы заполнения форм документов.

б) Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- по составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, обязательных для представления заявителем;
- по комплектности (достаточности) представленных документов;
- по правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- об источнике получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация и его (ее) местонахождение);
- о времени приема, порядке и сроке выдачи документов, сроках предоставления услуги;
- по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- по другим интересующим вопросам о порядке предоставления муниципальной услуги.

п. 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

п. 2.1. Наименование муниципальной услуги – выдача справок гражданам, проживающим на территории Елизовского городского поселения (далее – муниципальная услуга).

п. 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Елизовского городского поселения в лице Управления делами администрации Елизовского городского поселения (далее Управление).

В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 17.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

п. 2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача справки;
- отказ в выдаче справки.

Заявитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги либо от ее

осуществления на любом этапе.

п. 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Полный срок оказания муниципальной услуги, в том числе с учетом направления запросов в рамках межведомственного взаимодействия, составляет 30 дней после дня регистрации заявления.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Срок выдачи справки, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги – не должен превышать 20 минут.

п. 2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения www.admelizovo.ru, вкладка «Муниципальные услуги», а также на ЕПГУ и РПГУ (на основании сведений, содержащихся в РГУ).

п. 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для получения муниципальной услуги, Заявителем самостоятельно предоставляются следующие документы:

1. Справка пенсионеру, являющемуся получателем трудовой пенсии (Приложение 1 к Административному регламенту):

- домовая книга;
- паспорт заявителя;
- авиабилеты.

2. Справка о совместном проживании на момент смерти гражданина (Приложение 2 к Административному регламенту):

- домовая книга;
- свидетельство о смерти;
- паспорт заявителя.

3. Справка о месте регистрации умершего гражданина (Приложение 3 к Административному регламенту):

- домовая книга;
- свидетельство о смерти;
- паспорт заявителя.

4. Справка об отсутствии проживающих граждан по указанному адресу (Приложение 4 к Административному регламенту):

- домовая книга;
- паспорт.

5. Справка о регистрации по месту жительства (по месту пребывания) граждан ранее по указанному адресу (Приложение 5 к Административному регламенту):

- домовая книга (или справка о месте регистрации гражданина);
- паспорт.

6. Справка о количестве зарегистрированных по месту жительства (по месту пребывания) граждан по указанному адресу - выписка из домовой книги (Приложение 6 к Административному регламенту):

- домовая книга (или справка о месте регистрации гражданина);
- паспорт;
- свидетельство о рождении детей.

7. Справка о составе семьи гражданина (Приложение 7 к Административному регламенту):

- домовая книга;
- паспорт, свидетельство о рождении детей;
- справка с места жительства умершего на день смерти.

8. Справка о месте регистрации по месту жительства (по месту пребывания) граждан (Приложение 8 к Административному регламенту):

- домовая книга (или справка о месте регистрации гражданина);
- паспорт.

9. Справка гражданину об отдыхе (Приложение 9 к Административному регламенту):

- домовая книга;
- паспорт;
- авиабилеты.

Представитель заявителя дополнительно предоставляет подлинник доверенности и паспорт.

Все документы предоставляются на бумажном носителе, в подлиннике.

Текст документов должен поддаваться прочтению, документы не должны содержать подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления, не должны иметь серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковывать их содержание, не должны иметь разночтений.

Документы предоставляются лично заявителем (его представителем) для рассмотрения и проверки специалистом Управления в присутствии заявителя (его представителя), после чего документы возвращаются заявителю (его представителю).

п. 2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

1. Свидетельство о смерти;
2. Справка о месте регистрации гражданина;
3. Справка с места жительства умершего на день смерти.

2.7.1 Указанные документы запрашиваются Управлением в рамках межведомственного взаимодействия в государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организациях, в распоряжении которых находятся указанные документы, если заявитель не представил указанные документы самостоятельно.

Заявитель вправе представить указанные документы в Управление по собственной инициативе.

п. 2.8. Запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

п. 2.8.1 представления документов и информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

п. 2.8.2 представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов;

п. 2.8.3 представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» а, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,

необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В приеме документов для предоставления муниципальной услуги отказывается при наличии одного из следующих оснований:

- п. 2.9.1 непредставление заявителем документа, удостоверяющего его личность;
- п. 2.9.2 непредставление представителем заявителя документа, удостоверяющего личность и полномочия.

Отказ в приеме документов не препятствует повторной подаче документов при устранении оснований, по которым было отказано в приеме документов.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги или для приостановления предоставления муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги отказывается в случае не соответствия заявителя требованиям, установленным в пункте 1.2 административного регламента.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

п. 2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за платы за предоставление муниципальной услуги или государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

п. 2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

п. 2.14. В электронной форме услуга не оказывается.

п. 2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях администрации Елизовского городского поселения.

Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Вход в здания, в помещениях которых предоставляется муниципальная услуга, должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с

поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок. В целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» помещения должны обеспечивать возможность реализации прав инвалидов на предоставление муниципальной услуги. Помещения оборудуются пандусами, лифтами (при необходимости), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Заявителям инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения, обеспечивается сопровождение и оказание им помощи в здании администрации Елизовского городского поселения при получении ими услуги, а так же на территорию администрации Елизовского городского поселения допускаются собаки – проводники.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, оказывают помощь инвалидам в получении муниципальной услуги (предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме).

Вызов должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается специальной кнопкой вызова, установленной на входе в здание администрации Елизовского городского поселения.

На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей.

В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.

Характеристики помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

Места для ожидания приема около помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг, столами, стульями, канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть оборудовано вывеской с указанием номера кабинета, наименования должности должностного лица, графика приема.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, электронной почте, информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и оборудовано печатным устройством (принтером), телефоном.

Должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу или осуществляющее информирование о ее предоставлении, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного лица.

п. 2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, 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.

п. 2.16.1 Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;
- наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- возможности записи на прием в Управление для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги посредством РПГУ;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги.

п. 2.16.2 Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.
- своевременное получение муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

п. 2.16.3 Количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность определяются административным регламентом.

п. 2.16.4 Показатели доступности и качества муниципальной услуги при предоставлении в электронном виде:

- возможность получения информации о порядке и сроках предоставления услуги, с использованием ЕПГУ, РПГУ;
- возможность записи на прием для подачи запроса о предоставлении муниципальной

услуги посредством РПГУ;

- при наличии технической возможности оценка доступности и качества муниципальной услуги на РПГУ;

- возможность направления в электронной форме жалобы на решения и действия (бездействия) должностного лица в ходе предоставления муниципальной услуги.

п. 2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ Камчатского края Административным регламентом не предусмотрено.

Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- при личном обращении заявителя в Управление;

- по телефону Управления;

- в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края».

При личном обращении или по телефону для предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- контактный номер телефона;

- адрес электронной почты (при наличии);

- желаемые дату и время записи для представления документов.

Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

Заявителю сообщаются дата и время приема документов, кабинет приема документов, в который следует обратиться.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием РПГУ в части:

1) записи на прием для подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) получения информации о порядке и сроках предоставления услуги;

3) при наличии технической возможности оценка доступности и качества муниципальной услуги на ЕПГУ, РПГУ;

4) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

Запись на прием через РПГУ осуществляется с использованием учетной записи физического лица, зарегистрированной в единой системе аутентификации и идентификации (далее - ЕСИА), имеющей статус «Подтвержденная», то есть возможность оформления запроса в электронной форме посредством РПГУ предоставляется только заявителям, имеющим подтвержденную учетную запись в Единой системе аутентификации и идентификации (далее - ЕСИА).

Если заявитель не имеет подтвержденной учетной записи в ЕСИА, то ему необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации в ЕСИА.

п. 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме и в МФЦ.

п. 3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

п. 3.1.1 прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами;

п. 3.1.2 рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами;

п. 3.1.3 принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

п. 3.1.4 выдача или направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

п. 3.1.5 Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 5.1-5.2 Административного регламента.

п. 3.2. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме.

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме заявителю обеспечивается:

п. 3.2.1 получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

п. 3.2.2 запись на прием в Управление для подачи заявления и документов;

п. 3.2.3 при наличии технической возможности оценка доступности и качества муниципальной услуги на ЕПГУ, РПГУ;

п. 3.2.4 досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

п. 3.3. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами.

п. 3.3.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемыми к нему документами.

п. 3.3.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

1) Прием и регистрация заявления с документами, указанными в пункте 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента. Максимальное время выполнения административной процедуры составляет 15 минут.

При личном обращении заявителя с заявлением с документами, специалист:

- удостоверяет личность заявителя. В случае подачи заявления с документами

представителем заявителя специалист удостоверяет его личность и проверяет его полномочия;

- устанавливает предмет обращения;

- проверяет комплектность представленных документов на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, в случае несоответствия представленных документов по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации или их отсутствия – информирует об этом заявителя;

- обеспечивает внесение соответствующей записи в журнал регистрации с указанием даты приема, номера заявления, сведений о заявителе, иных необходимых сведений в соответствии с порядком делопроизводства, выдает заявителю расписку в получении заявления и документов.

Документы, поступившие почтовым отправлением, регистрируются не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Управление.

п. 3.3.3 Сведения о должностном лице.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, указанной в пункте 3.3 раздела 3, является специалист Управления, в обязанности которого входит выполнение указанных административных действий в соответствии с должностной инструкцией.

п. 3.3.4 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является наличие заявления и прилагаемых к нему документов.

п. 3.3.5 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является принятое заявление с прилагаемыми документами, выдача заявителю второго экземпляра документа с номером и датой регистрации заявления при личном приеме и передача зарегистрированного заявления должностному лицу Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

п. 3.3.6 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений и присвоение заявлению регистрационного номера.

п. 3.4. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами.

п. 3.4.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления уполномоченному должностному лицу Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

п. 3.4.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

Проверка полноты и соответствия установленным требованиям представленных документов:

- проверка наличия всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, указанного в пункте 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента;
- проверка заявления и прилагаемых к нему документов на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

Максимальная продолжительность административной процедуры рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами составляет 30 минут после момента регистрации заявления.

Заявитель вправе отозвать свое заявление на любом этапе его рассмотрения, до регистрации подготовленных результатов предоставления муниципальной услуги.

Отзыв заявления оформляется письмом заявителя или соответствующей записью его официального представителя на подлиннике ранее поданного заявления о предоставлении муниципальной услуги. При этом заявление остается в Управлении, прилагаемые

документы возвращаются заявителю.

п. 3.4.3 Сведения о должностном лице.

Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, указанных в подпункте 3.4.2 пункта 3.4 раздела 3, является специалист Управления, в обязанности которого входит выполнение указанных административных действий в соответствии с должностной инструкцией.

п. 3.4.4 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является отсутствие или наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего административного регламента.

п. 3.4.5 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является рассмотренное заявление на соответствие или несоответствие заявления и прилагаемых документов установленным требованиям.

п. 3.4.6 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является подготовка справки либо подготовка отказа в выдаче справки.

п. 3.5. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

п. 3.5.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о предоставлении муниципальной услуги является рассмотренное заявление на соответствие или несоответствие заявления и прилагаемых документов установленным требованиям.

п. 3.5.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

1) При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги - в течение 30 минут с момента принятия решения подготовка справки.

2) При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги - в течение 30 минут с момента принятия решения подготовка мотивированного отказа в выдаче справки с обоснованием причин отказа и со ссылкой на конкретные положения нормативных правовых актов и иных документов, являющихся основанием такого отказа.

Максимальная продолжительность административной процедуры составляет 30 минут с момента принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

п. 3.5.3 Сведения о должностном лице.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, указанной в пункте 3.5 раздела 3, является специалист Управления, в обязанности которого входит выполнение указанных административных действий в соответствии с должностной инструкцией.

п. 3.5.4 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является отсутствие или наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего административного регламента.

п. 3.5.5 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги – выдача справки либо мотивированный отказ в выдаче справки.

Результат предоставления муниципальной услуги выдается (направляется) заявителю указанным им способом.

п. 3.5.6 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация справки либо отказа в предоставлении, путем присвоения регистрационных номеров и дат.

п. 3.6. Выдача (направление) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

п. 3.6.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

п. 3.6.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

1) При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- регистрация справки;
- оповещение заявителя о готовности к выдаче справки;
- выдача подготовленной справки способом, указанным заявителем.

2) При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- регистрация отказа в выдаче справки с обоснованием причин отказа и со ссылкой на конкретные положения нормативных правовых актов и иных документов, являющихся основанием такого отказа;
- оповещение заявителя о готовности к выдаче мотивированного отказа;
- выдача подготовленного отказа способом, указанным заявителем.

Максимальная продолжительность административной процедуры составляет 30 минут с момента регистрации результата предоставления муниципальной услуги.

п. 3.6.3 Сведения о должностном лице.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, указанной в пункте 3.6, раздела 3, является специалист Управления, в обязанности которого входит выполнение указанных административных действий в соответствии с должностной инструкцией.

п. 3.6.4 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры наличие подписанной и зарегистрированной справки либо подписанного мотивированного отказа в выдаче справки.

п. 3.6.5 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является:

- при положительном решении:
- выдача справки;
- при отрицательном решении:
- выдача мотивированного отказа в выдаче справки.

Выдача (направление) заявителю результата оказания муниципальной услуги осуществляется уполномоченным должностным лицом по желанию заявителя:

- лично;
- по почте.

п. 3.6.6 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация документа о предоставлении муниципальной услуги либо отказа в предоставлении, путем присвоения регистрационных номеров и дат.

п. 3.7. Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием ЕПГУ и РПГУ.

п. 3.7.1 Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги.

С использованием федеральной и региональной государственных информационных систем ЕПГУ и РПГУ осуществляется информирование заявителей о порядке и сроках предоставления услуги.

На ЕПГУ и РПГУ размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- круг заявителей;
- срок предоставления муниципальной услуги;
- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- формы заявлений, используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ и РПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе РГУ, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о предоставлении 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.

п. 3.7.2 Порядок записи на прием в Управление для подачи заявления и документов посредством РПГУ.

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

Запись на прием проводится посредством РПГУ.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в Управлении графика приема заявителей.

Управление не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

п. 3.7.3 Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

При наличии технической возможности заявителю, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12. 2012 № 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»

предоставляется возможность оценить доступность и качество предоставления муниципальной услуги с использованием РПГУ.

п. 3.7.4 Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу осуществляется в порядке, предусмотренном подразделами 5.1-5.2 раздела 5 настоящего Административного регламента.

п. 3.8. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ Камчатского края Административным регламентом не предусмотрено.

п. 3.9. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

В случае выявления заявителем в полученном документе опечаток и (или) ошибок, заявитель представляет в Управление заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, в котором указывается выданного документа.

Уполномоченный специалист, в срок, не превышающий 3 дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, уполномоченный специалист осуществляет выдачу исправленных документов в срок, не превышающий 5 дней с момента поступления соответствующего заявления.

п. 4. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

п. 4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Управления, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется руководителем Управления путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распорядительных документов руководителя Управления. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений заявителей с

жалобами на нарушения их прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Проверки осуществляются с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении муниципальной услуги. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или отдельные вопросы, связанные с предоставлением отдельных административных процедур.

п. 4.3. Ответственность должностных лиц администрации Елизовского городского поселения и иных работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента, руководитель Управления дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений, и контролирует их исполнение.

Виновные должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Камчатского края.

п. 4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, из объединений и организаций.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности администрации Елизовского городского поселения, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

п. 5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников.

п. 5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников, в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя 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 Камчатского края,

- муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 Камчатского края, муниципальными правовыми актами;
- 10) требование у заявителя 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 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;
- 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.
- п. 5.2. Органы администрации Елизовского городского поселения и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

п. 5.2.1 Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на действия и решения, принятые руководителем Управления, должностными лицами Управления, подаются на имя Главы администрации Елизовского городского поселения. Жалоба может быть направлена по почте и по желанию заявителя по электронной почте, через МФЦ, с использованием сети Интернет через официальный сайт администрации Елизовского городского поселения, через портал Федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование» (do.gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа предоставившего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста органа, предоставившего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

п. 5.2.2 Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию Елизовского городского поселения, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению уполномоченным должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченных должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении пяти рабочих дней со дня регистрации.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется администрацией Елизовского городского поселения в срок не более 5 рабочих дней.

п. 5.2.3 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения.

Уполномоченным должностным лицом либо органом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, отказывается в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих

Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

п. 5.2.4 По результатам рассмотрения обращения жалобы уполномоченным должностным лицом администрации Елизовского городского поселения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, принимает одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

п. 5.2.5 Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

п. 5.2.6. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, на ЕПГУ, РПГУ, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение администрации Елизовского городского поселения и Управления;
- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;
- фамилии, имена, отчества и должности руководителей администрации Елизовского городского поселения и Управления, которым может быть направлена жалоба.

При подаче жалобы заявитель вправе получить копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

п. 5.2.7. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц органа, предоставившего муниципальную услугу и решения по жалобе вышестоящим должностным лицам либо в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления администрация Елизовского городского поселения в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

п. 5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации Елизовского городского поселения, муниципальных служащих, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в здании администрации Елизовского городского поселения, на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, на ЕПГУ, РПГУ, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

п. 5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц администрации Елизовского городского поселения осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, № 168, «Собрание законодательства РФ», 2010, № 31).
- 2) Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (вместе с «Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов российской федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»).

Перечень нормативных правовых актов (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, а также на ЕПГУ и РПГУ (на основании сведений, содержащихся в РГУ).

Управление делами

администрации

Елизовского городского поселения

684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул.В. Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egr@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 1
к Административному регламенту

СПРАВКА

(пенсионеру, являющемуся получателем трудовой пенсии)

Дана _____,
_____ года рождения, пенсионеру, являющемуся получателем трудовой пенсии по старости (инвалидности) и проживающему в районах Крайнего Севера (приравненных к ним местностях) о том, что он (она) действительно находился(лась) на отдыхе по адресу: Камчатский край, г. Елизово, ул. _____, Д.____, кв. ____ с « ____ » _____ 20__ года по « ____ » _____ 20__ года.

Справка дана для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**
684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул.В. Кручины, 20

телефон/факс (841531) 7-28-77

эл. почта: egp@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 2
к Административному регламенту

СПРАВКА

(о совместном проживании на момент смерти гражданина)

Дана _____,
_____ года рождения, зарегистрированному(ой) в г. Елизово, Камчатского края, по ул. _____, д. _____ кв. _____ о том, что на момент его(ее) смерти _____, согласно свидетельства о смерти _____ совместно с ним(ней) проживали (зарегистрированных по данному адресу):

- | | |
|----------|-----------|
| 1. _____ | 2. _____ |
| 3. _____ | 4. _____ |
| 5. _____ | 6. _____ |
| 7. _____ | |
| 8. _____ | |
| 9. _____ | 10. _____ |

Справка дана на основании домовой книги (поквартирной карточки)
для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**

684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул.В. Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egp@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 3
к Административному регламенту

СПРАВКА

(о месте регистрации умершего гражданина)

Дана _____,
_____ года рождения, о том, что на момент его(ее) смерти _____, согласно
свидетельства о смерти _____ он(она) действительно был(а)
зарегистрирован(на), по адресу: Камчатский край, г. Елизово,
ул. _____, д. _____ кв. _____.

Справка дана на основании домовой книги (поквартирной карточки)
для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**
684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул. В. Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egr@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 4
к Административному регламенту

СПРАВКА

(об отсутствии проживающих граждан по указанному адресу)

Дана _____,
_____ года рождения, о том, что по адресу: Камчатский край, г. Елизово,
ул. _____ дом № _____ кв. № _____ на « _____ » _____ 20__ года
никто не прописан.

Справка дана на основании домовой книги (поквартирной карточки)
для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**
684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул.В. Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egp@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 5
к Административному регламенту

СПРАВКА

(о регистрации по месту жительства (по месту пребывания) граждан ранее по указанному адресу)

Дана _____,
_____ года рождения, о том, что он(она) действительно был(а) зарегистрирован(на) по
месту жительства (по месту пребывания), по адресу: Камчатский край, г. Елизово,
ул. _____, д. _____ кв. _____ с _____ по _____ .

Справка дана на основании домовой книги (поквартирной карточки)
для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**
684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул.В. Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egp@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 6
к Административному регламенту

СПРАВКА

(о количестве зарегистрированных по месту жительства (по месту пребывания) граждан по указанному адресу- выписка из домовой книги)

Дана _____,
_____ года рождения, зарегистрированному(ой) по месту жительства (по месту пребывания) в г. Елизово, Камчатского края, по ул. _____,
д. _____ кв. _____ о том, что он(она) имеет следующий состав семьи (зарегистрированных по месту жительства (по месту пребывания) по данному адресу):

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____

Справка дана на основании домовой книги (поквартирной карточки)
для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**
684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул.В. Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egp@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 7
к Административному регламенту

СПРАВКА

(о составе семьи гражданина)

Дана _____,
_____ года рождения, зарегистрированному(ой) по месту жительства (по месту пребывания) в г. Елизово, Камчатского края, по ул. _____,
д _____ кв _____ о том, что он(она) имеет следующий состав семьи (зарегистрированных по месту жительства (по месту пребывания) по данному адресу):

1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Справка дана на основании домовой книги (поквартирной карточки)
для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**
684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул. В.Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egr@admelizovo.ru

от _____ 20 ____ г. № _____

Приложение 8
к Административному регламенту

СПРАВКА

(о месте регистрации по месту жительства (по месту пребывания) граждан)

Дана _____,
_____ года рождения, о том, что он(она) действительно зарегистрирован(на) по месту
жительства (по месту пребывания), по адресу: Камчатский край, г. Елизово,
ул. _____, д. _____ кв. _____ с _____ по настоящее
время.

Справка дана на основании домовой книги (поквартирной карточки)
для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.

**Управление делами
администрации
Елизовского городского поселения**
684000, Камчатский край,
г. Елизово, ул.В. Кручины, 20
телефон/факс (841531) 7-28-77
эл. почта: egp@admelizovo.ru

от _____ 20__ г. № _____

Приложение 9
к Административному регламенту

СПРАВКА

(гражданину об отдыхе)

Дана _____,
_____ года рождения о том, что он (она) действительно находился(лась) на отдыхе по
адресу: Камчатский край, г. Елизово, ул. _____, д. _____, кв. _____ с
« _____ » _____ 20__ года по « _____ » _____ 20__ года.

Справка дана для предъявления по месту требования.

Руководитель Управления _____ /ФИО/
М.П.