



**АДМИНИСТРАЦИЯ
АМВРОСИЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 17.10.2024 № 1037

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений»

На основании статей 4, 36 Федерального конституционного закона Российской Федерации от 04.10.2022 №5-ФКЗ «О принятии в Российскую Федерацию Донецкой Народной Республики и образовании в составе Российской Федерации нового субъекта - Донецкой Народной Республики», Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение части 3 статьи 18 Закона Донецкой Народной Республики от 19.02.2018 № 215-ИНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», приказа Министерства промышленности и торговли Донецкой Народной Республики от 24.05.2018 № 77 «Об утверждении Порядка ведения и регистрации Книги отзывов и предложений» (с изменениями и дополнениями), руководствуясь Уставом муниципального образования Амвросиевский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Амвросиевского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 25.10.2023 №20, Положением об администрации Амвросиевского муниципального округа Донецкой Народной Республики, принятым решением Амвросиевского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 10.11.2023 № 25, Постановлением администрации Амвросиевского муниципального округа от 05.06.2024 № 94 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Амвросиевского муниципального округа»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений», прилагается.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в сетевом издании Государственная информационная система нормативных правовых актов Донецкой Народной Республики - gisnra-dnr.ru.

3. Отделу пресс-службы и общественных связей администрации Амвросиевского муниципального округа опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Амвросиевского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Координацию выполнения данного постановления возложить на отдел торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей администрации Амвросиевского муниципального округа, контроль оставляю за собой.

Глава муниципального образования
Амвросиевский муниципальный округ



И.В. Лызов

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Амвросиевского муниципального
округа Донецкой Народной Республики
от 14.10.2024 № 1034

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений»

Раздел I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Регистрация Книги отзывов и предложений» (далее - Административный регламент) - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) органов местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги по регистрации Книги отзывов и предложений.

Круг заявителей

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются индивидуальные предприниматели, юридические лица и физические лица являющиеся налогоплательщиками налога на профессиональный доход (самозанятые), обратившиеся в администрацию Амвросиевского муниципального округа (далее - Администрация) с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по регистрации книги отзывов и предложений (далее - Заявитель).

Заявитель вправе обратиться за получением услуги через представителя. Полномочия представителя, выступающего от имени заявителя, подтверждаются доверенностью, оформленной в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее - Представитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме Заявителя в Администрации или в «Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) (после заключения соглашения между администрацией и МФЦ);

2) по телефону в Администрацию или МФЦ;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации: в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) (при наличии технической возможности);

Сведения о месте нахождения и графике работы Администрации, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, многофункционального центра:

Администрация расположена по адресу: 287302, Донецкая Народная Республика, Амвросиевский муниципальный округ, г. Амвросиевка, ул. Ленина, 24.

Телефон: (259)2-30-00, 2-30-50

E-mail: amvr.mun.okrug@mail.ru

Администрация работает по следующему графику:

Понедельник-Четверг с 8:00 до 17:00

Пятница с 8:00 до 15:45

Перерыв на обед с 12:00 до 12:45

Выходной день: суббота, воскресенье.

Информация о местонахождении и графиках работы МФЦ размещена на Едином портале сети центров и офисов «Мои Документы».

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги «**Регистрация Книги отзывов и предложений**».

Наименование органа государственной власти, органа местного самоуправления (организации), предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Отделом торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей администрации Амвросиевского муниципального округа (далее – Отдел торговли).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- регистрация Книги отзывов и предложений;

- отказ в регистрации Книги отзывов и предложений.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 5 рабочих дней со дня его подачи.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) Законом Донецкой Народной Республики от 19.02.2018 № 215-ИНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», ,

4) Приказом Министерства промышленности и торговли Донецкой Народной Республики от 24.05.2018 № 77 «Об утверждении Порядка ведения и регистрации Книги отзывов и предложений» (далее – Порядок);

5) Уставом муниципального образования Амвросиевский муниципальный округ Донецкой Народной Республики, принятым решением Амвросиевского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 25.10.2023 №20,

6) Положением об администрации Амвросиевского муниципального округа Донецкой Народной Республики, утвержденным решением Амвросиевского муниципального совета Донецкой Народной Республики от 10.11.2023 № 25,

7) Постановлением администрации Амвросиевского муниципального округа от 05.06.2024 №94 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Амвросиевского муниципального округа».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Заявление в печатном или письменном виде, подписанное руководителем субъекта хозяйствования (бланк утвержден Порядком) (далее – Заявление).

2.6.2. Книгу отзывов и предложений – пронумерованную, прошитую, заверенную подписью и печатью субъекта хозяйствования (в случае если субъект хозяйствования осуществляет деятельность с использованием печати), с указанием на титульном листе информации о соответствующем субъекте хозяйствования (полное наименование объекта розничной торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения, его подчинение, адрес, телефон, наименование отдела, секции и т.п.) (далее – Книга).

В Заявлении указываются:

1) наименование юридического лица, индивидуального предпринимателя или физического лица;

2) контактный телефон;

3) полное наименование объекта;

4) адрес расположения объекта.

2.7. Заявление и Книга могут быть представлены заявителями по их выбору

в уполномоченный орган или МФЦ лично, либо направлены посредством почтовой связи на бумажном носителе.

2.8. Подача Заявления и Книги через МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и уполномоченным органом, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.9. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- а) предоставление документов, предусмотренных пунктом 2.6. Административного регламента не в полном объеме;
- б) выявление недостоверной информации в предоставляемых документах;

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.10.1. Основанием для отказа в регистрации Книги отзывов и предложений является:

- несоответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 1.2. настоящего административного регламента;
- Книга не пронумерована, не прошита, не заверена подписью и печатью субъекта хозяйствования (в случае, если субъект хозяйствования осуществляет деятельность с использованием печати);
- Книга не соответствует установленной форме.

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

2.11. Предоставление услуги осуществляется без взимания платы.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета такой платы

2.12. Порядок и размер оплаты не предусмотрен.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления с приложением документов о предоставлении государственной (муниципальной) услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги в уполномоченном органе государственной власти, органе местного самоуправления, организации или МФЦ составляет не более 15 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.15. Помещения в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами).

Помещения уполномоченного органа должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам и быть оборудованы средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Вход в уполномоченный орган оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения и режиме работы.

Кабинеты оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании уполномоченного органа (структурного подразделения), осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.16. Требования к местам ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов уполномоченного органа.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями.

2.17. Требования к местам приема заявителей.

Каждое рабочее место специалистов уполномоченного органа должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов уполномоченного органа из помещения при необходимости.

Места сдачи и получения документов заявителями, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами, бумагой, письменными принадлежностями.

2.18. Требования к информационным стендам.

В помещениях уполномоченного органа, предназначенного для работы с заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации о предоставлении муниципальной услуги.

На информационных стендах, официальном сайте уполномоченного органа размещаются следующие информационные материалы:

- извлечение из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению муниципальной услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- информация о порядке исполнения муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- формы и образцы документов для заполнения;
- справочные телефоны;
- адреса электронной почты и Интернет — сайтов;
- информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.19. Требования к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов.

При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата работники администрации предпринимают следующие действия:

- открывают входную дверь и помогают гражданину беспрепятственно посетить здание уполномоченного органа, а также заранее предупреждают о существующих барьерах в здании;

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием необходимых документов, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания, и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении граждан с недостатками зрения работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, принимает гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы. При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

- сотрудник уполномоченного органа оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы. Для подписания документов подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

- по окончании предоставления муниципальной услуги сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, помогает гражданину выйти открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания, и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

При обращении гражданина с дефектами слуха работники уполномоченного органа предпринимают следующие действия:

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием граждан с нарушением слуха, обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме.

- сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, оказывает помощь и содействие в заполнении бланка Заявления и Книги.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов либо отказ в приеме к рассмотрению заявления;

- рассмотрение заявления и осуществление проверки соответствия заявителя и его заявления установленным требованиям;

- принятие решения о регистрации Книги;

- регистрация Книги отзывов и предложений

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в Администрацию, МФЦ или почтовое отправление.

3.2.1. Прием заявления и прилагаемых к нему документов осуществляет должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, специалист МФЦ, осуществляющий прием документов,

проверяет комплектность предоставленного в соответствии с пунктом 2.6. настоящего административного регламента пакета документов.

При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в МФЦ, последний не позднее дня, следующего за днем их поступления, обеспечивает передачу заявления и документов в уполномоченный орган.

3.2.3. При поступлении заявления по почте должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, принимает и регистрирует заявление с прилагаемыми к нему документами.

3.2.4. В случае наличия оснований, предусмотренных подпунктом 2.10.1. настоящего административного регламента, должностное лицо уполномоченного органа, специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, отказывает в приеме документов (при личном обращении заявителя) или направляет заявителю уведомление об отказе в приеме к рассмотрению заявления (при получении документов посредством почтового отправления) с указанием причины такого отказа.

3.2.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления составляет:

- на личном приеме граждан — не более 15 минут;
- при поступлении заявления и документов по почте или через МФЦ — не более 2 дней со дня поступления в уполномоченный орган;

3.2.6. Результатом выполнения административной процедуры является:

- прием и регистрация заявления;
- отказ в приеме к рассмотрению заявления.

3.3. Рассмотрение заявления и осуществление проверки соответствия заявителя и его заявления установленным требованиям.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и заполненной Книги специалисту уполномоченного органа, ответственному за рассмотрение заявления.

3.3.2. Специалист уполномоченного органа, ответственный за рассмотрение заявления:

- осуществляет проверку соответствия заявителя и его заявления требованиям, указанным в пункте 1.2. настоящего административного регламента;

- рассматривает заявление на предмет отсутствия (наличия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.9. настоящего административного регламента;

- проводит регистрацию Книги;

- подготавливает отказ о регистрации Книги в случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренные пунктом 2.9. настоящего административного регламента, выявлены;

- передает зарегистрированную Книгу либо отказ, должностному лицу уполномоченного органа, наделенному полномочиями на подписание Книги.

3.3.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 2 рабочих дней.

3.4. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация и передача Книги уполномоченному должностному лицу.

3.5. Уполномоченное должностное лицо:

- подписывает зарегистрированную Книгу;
- передает подписанный документ специалисту уполномоченного органа, ответственному за вручение (направление) заявителю либо направление в МФЦ зарегистрированной Книги.

3.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 2 дня.

3.6.1. Результатом выполнения административной процедуры является принятие на подпись и передача подписанной Книги специалисту уполномоченного органа, ответственному за вручение (направление) заявителю либо направление в МФЦ Книги.

3.7. Вручение (направление) заявителю либо направление в МФЦ Книги отзывов и предложений.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанной Книги специалисту уполномоченного органа, ответственному за вручение (направление) заявителю либо направление в МФЦ.

3.7.2. Специалист уполномоченного органа, ответственный за вручение (направление) заявителю либо направление в МФЦ Книги, осуществляет одно из следующих действий:

- вручает Книгу заявителю лично под роспись;
- направляет Книгу заявителю по почте заказным письмом (при наличии соответствующего указания в заявлении);
- направляет Книгу в МФЦ (в случае поступления заявления через МФЦ, если иной способ получения не указан в заявлении).

3.7.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 2 дня.

3.7.4. Результатом выполнения административной процедуры является вручение (направление) заявителю либо направление в МФЦ Книги отзывов и предложений.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента предоставления муниципальной услуги и иных нормативных правовых актов

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее – текущий контроль деятельности) осуществляет заместитель главы администрации Амвросиевского муниципального округа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

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.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов органа местного самоуправления.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем, главой администрации. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок – не реже одного раза в квартал.

Ответственность должностных лиц

4.3. Ответственность муниципальных служащих органа местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сотрудники, ответственные за прием заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

Сотрудники, ответственные за подготовку документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов.

Сотрудники, ответственные за выдачу (направление) документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, представившему (направившему) заявление.

Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в соответствующих должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

4.4. Контроль за исполнением данного административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в администрацию муниципального образования, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента.

Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, обеспечивающих ее предоставление

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной 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 соответствующей государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной 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 субъекта Российской Федерации. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия)

МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить жалобу в письменном виде (далее - письменное обращение) на бумажном носителе или в электронной форме по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также письменная жалоба может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего МФЦ, работника МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

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

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

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

5.7. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих.

5.8. При поступлении жалобы через МФЦ, центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Администрацией может быть принято одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю

денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.10. Основание для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными решения и (или) действий (бездействий) должностных лиц, муниципальных служащих, работников МФЦ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

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

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

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

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях осуществляемых уполномоченным органом, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. 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.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действие (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, должностных лиц МФЦ, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.14. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушение прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Управляющий делами администрации
Амвросиевского муниципального округа



Е.Н. Фисенко