УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации

Троицкого района от 01.11.2012 №693

(в редакции постановлений

от 04.06.2014 № 457, от 23.01.2020 № 19)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению Администрацией Троицкого района муниципальной услуги «Предоставление сведений и копий документов, содержащихся в ИСОГД»**

**I. Общие положения**

**Наименование муниципальной услуги**

Административный регламент по предоставлению Администрацией Троицкого района Алтайского края муниципальной услуги «**Предоставление сведений и копий документов, содержащихся в ИСОГД**» (далее – «Регламент»), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) отдела по архитектуре и строительству Управления по архитектуре, строительству, жилищно-коммунальному хозяйству и транспорту Администрации Троицкого района Алтайского края (далее – «Отдел»).

(в редакции постановления от 03 июня 2014 года № 457).

**Наименование органа по предоставлению муниципальной услуги**

2. Предоставление муниципальной услуги «**Предоставление сведений и копий документов, содержащихся в ИСОГД**» осуществляет Администрация Троицкого района Алтайского края.

Непосредственное исполнение услуги осуществляет отдел.

Почтовый адрес: 659840, Алтайский край Троицкий район, с. Троицкое, проспект Ленина, 8. График работы: с понедельника по пятницу с 8-00 до 17-00, обед с 12-00 до 13-00, выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон: 8 (38534) 22-2-36

Адрес электронной почты: Arhit@troalt.ru

Информирование по процедуре исполнения муниципальной услуги производится любым доступным способом:

- по телефону (факсу);

- письменным уведомлением;

- по электронной почте;

- через официальный сайт;

- через консультацию при личном обращении в отдел.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещается на сайте Администрации Троицкого района Алтайского края (<http://www.troalt.ru>)

**Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги**

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Градостроительным кодексом Российской Федерации;

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.06.2006 № 363 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности»;

- Приказом Министерства экономического развития и торговли Российской Федерации от 26.02.2007 № 57 «Об утверждении Методики определения размера платы за предоставление Сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности»;

- Постановлением Администрации Троицкого района от 17 марта 2014 года №141 «Об утверждении Положения об Управлении по архитектуре, строительству, жилищно-коммунальному хозяйству и транспорту Администрации Троицкого района Алтайского края»;

- Решением Троицкого районного Совета депутатов от 07.10.2010 № 72 «О рассмотрении обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования Троицкий район Алтайского края».

- Постановлением Администрации Троицкого района от 28.03.2011 № 143 «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования Троицкий район Алтайского края»

- Постановлением Администрации Троицкого района от 28 мая 2013 года №339 «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и правил проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (Опубликовано в сборнике муниципальных правовых актов Троицкого района Алтайского края 2013 года № 41).

(в редакции постановления от 03 июня 2014 года № 457).

**Результат предоставления муниципальной услуги**

4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление сведений содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности муниципального образования Троицкий район Алтайского края (далее – ИСОГД);

- предоставление копий документов содержащихся в ИСОГД;

- письменное уведомление об отказе в предоставлении сведений (копий документов), содержащихся в ИСОГД.

Рассмотрение запроса заявителя считается законченным, если по нему приняты необходимые меры, автор обращения проинформирован о результатах рассмотрения.

**Получатели муниципальной услуги**

5. Получателями муниципальной услуги (далее – «заявители») являются:

- российские граждане, иностранные граждане и лица без гражданства;

- юридические лица (государственные органы и их территориальные органы, органы местного самоуправления), общественные объединения;

- юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их гражданами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Порядок информирования о муниципальной услуге**

6. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Троицкого района. Информация является открытой и общедоступной (Приложение 1).

7. Место нахождения отдела и его почтовый адрес: 659840, Алтайский край Троицкий район, с. Троицкое, проспект Ленина, 8, кабинет № 1.

График работы отдела: с понедельника по пятницу с 8-00 до 17-00, обед с 12-00 до 13-00, выходные дни: суббота, воскресенье.

8. Справочный телефон отдела: 8 (385-34) 22-2-36

9. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на сайте Администрации Троицкого района Алтайского края (http://www.troalt.ru)

Адрес электронной почты отдела: аrhit@troalt.ru

10. Информация по процедурам исполнения запросов предоставляется:

- по письменным обращениям;

- по телефону;

- по электронной почте;

- при личном обращении граждан и представителей организаций.

По письменным обращениям ответ направляется в течение 14 дней со дня регистрации обращения.

По телефону должностные лица отдела дают исчерпывающую информацию по вопросам организации исполнения запросов граждан и организаций (их представителей).

По электронной почте ответ направляется на электронный адрес заявителя в течение 14 дней со дня поступления обращения.

Прием граждан и организаций (их представителей) осуществляется: начальником отдела, главным специалистом отдела, инженером отдела по рабочим дням с 8-00 до 12-00 по адресу: с. Троицкое, проспект Ленина, 8, кабинет № 1 (Приложение 1).

11. Заявитель направляет в отдел заявление о предоставлении сведений (копий документов) из ИСОГД по установленной форме (приложение 2 к Регламенту) в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 09.06.2006 № 363 «Об информационном обеспечении градостроительной деятельности» с указанием фамилии, имени, отчества (последнее при наличии) и почтового адреса (при обращении юридических лиц – полное наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество представителя).

В заявлении указывается раздел информационной системы, запрашиваемые сведения о развитии территории, застройке территории, земельном участке и объекте капитального строительства, форма предоставления сведений, содержащихся в ИСОГД и способ их доставки.

К заявлению прилагаются:

- оригинал или нотариально заверенная копия документа, подтверждающие полномочия физического или юридического лица на обращение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги от имени заявителя, если с заявлением обращается представитель заявителя;

- копия паспорта (при обращении физического лица).

В случае указания в заявлении формы предоставления сведений на электронном носителе, заявитель к заявлению прикладывает электронный носитель (CD, DVD – диск, USB flesh- накопитель).

Заявитель вправе по собственной инициативе приложить к заявлению выписку из ЕГРЮЛ (при обращении юридического лица).

12. Муниципальная услуга предоставляется на платной основе для всех заинтересованных лиц, за исключением органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, организаций (органов) по учету объектов недвижимого имущества, учету государственного и муниципального имущества, а в случаях, предусмотренных федеральными законами, по запросам физических и юридических лиц. Оплата затрат по предоставлению муниципальной услуги устанавливается на основании Приказа Министерства экономического развития и торговли РФ от 26.02.2007 г. № 57 «Об утверждении методики определения размера платы за предоставление сведений, содержащихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности» и не превышает максимальный размер платы, установленный Правительством РФ.

Размер платы за предоставление муниципальной услуги установлен постановлением Администрации Троицкого района от 17.10. 2012г. №653 «Об установлении размера платы за предоставление сведений и копий документов, содержавшихся в информационной системе обеспечения градостроительной деятельности на территории Троицкого района на 2013 год» (Постановления принимаются ежегодно и размер платы может меняться):

За представление сведений, содержащихся в одном разделе ИСОГД в размере - 100 рублей;

За представление копии одного документа, содержащегося в одном разделе ИСОГД в размере – 100 рублей

  Общий размер платы за предоставление муниципальной услуги по конкретному заявлению определяется сотрудником отдела на основании размера платы за предоставление муниципальной услуги, утвержденного постановлением Администрации Троицкого района.

Оплата за предоставление сведений, содержащихся в ИСОГД, осуществляется заинтересованным лицом через банк или иную кредитную организацию путем наличного или безналичного расчета и зачисляется в доход районного бюджета.

Документом, подтверждающим внесение платы за предоставление муниципальной услуги в безналичной форме, является копия платежного поручения с отметкой банка или иной кредитной организации о его исполнении.

Документом, подтверждающим внесение платы за предоставление муниципальной услуги в наличной форме, является квитанция установленной формы.

13. Уплаченная сумма, зачисленная в доход районного бюджета, подлежит возврату в случае отказа в предоставлении сведений, содержащихся в ИСОГД, по основанию, предусмотренному пунктами 19,20 настоящего Регламента.

14. Возврат средств, внесенных в счет оплаты предоставления сведений, содержащихся в информационной системе, в случае, указанном в пункте 12 настоящего Регламента, осуществляется на основании письменного заявления заинтересованного лица о возврате уплаченной суммы, поданного в Администрацию Троицкого района.

15. Администрация Троицкого района в течение 14 дней с даты регистрации заявления заинтересованного лица принимает решение о возврате уплаченной суммы.

Возврат уплаченной суммы осуществляется в соответствии с правилами, установленными Министерством финансов Российской Федерации.

**Сроки предоставления муниципальной услуги**

16.Общий срок предоставления муниципальной услуги (срок рассмотрения поступившего заявления, выдачи сведений по заявлению) не должен превышать четырнадцати дней с даты предоставления документа, подтверждающего внесение платы за предоставление указанных сведений, в случае бесплатного предоставления сведений - в срок, не превышающий 14 дней со дня регистрации заявления.

17. При предоставлении муниципальной услуги сроки прохождения документов составляют:

- один день – регистрация поступившего заявления, рассмотрение заявления главой Администрации района, определение ответственного исполнителя;

- тринадцать дней – рассмотрение поступившего заявления и подготовка запрашиваемой информации.

18. Время ожидания каждого заявителя при подаче или получении документов, а также продолжительность приема каждого заявителя при подаче или получении документов не должно превышать пятнадцати минут.

(п. 18. в редакции постановления от 03 июня 2014 года № 457).

**Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

19.Отсутствие испрашиваемых сведений в базах данных информационной системы.

20. Наличие в испрашиваемой информации сведений, ограниченных для распространения в соответствии с законодательством Российской Федерации в области защиты государственной тайны и использования информации ограниченного распространения.

21. Отсутствие оплаты.

**Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

22. При входе в здание Администрации Троицкого района размещена вывеска с указанием наименования «Администрация Троицкого района Алтайского края». Здание Администрации района, в котором располагается отдел, предоставляющий муниципальную услугу, имеет вход, обеспечивающий свободный доступ заявителей в помещение и располагается с учетом пешеходной доступности.

23. На прилегающей к зданию Администрации Троицкого района территории имеются места для парковки автотранспортных средств.

24. В здании Администрации района, на первом этаже размещена схема расположения структурных подразделений с указанием номеров кабинетов и график приема граждан.

25. Помещение для приема заявителей оборудовано информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- часов приема и времени перерыва на обед.

Места для ожидания оснащены столами, стульями, информационными стендами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для возможности оформления заявления. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

26. На информационных стендах размещается следующая информация:

- график приема граждан,

- тексты административных регламентов муниципальных услуг, предоставляемых отделом,

- фамилии, имена, отчества должностных лиц отдела, ответственных за предоставление муниципальной услуги,

- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием и информирование заявителей,

- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей,

- номера телефонов, адрес электронной почты отдела,

- перечень документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги,

- образцы заявлений.

Тексты информационных материалов на стендах печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

**III. Административные процедуры**

**Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

27. Последовательность административных действий (процедур) (Приложение 3).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация запроса;

- определение общего размера платы;

- подготовка и выдача сведений (копий документов), содержащихся в ИСОГД, либо направление письменного уведомления об отказе в предоставлении сведений.

28. Порядок выполнения административных процедур.

28.1.Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала процедуры является обращение заявителя в отдел с заявлением, в соответствии с п.11 настоящего Регламента.

Ответственным за выполнением административной процедуры является главный специалист отдела, уполномоченный принимать и регистрировать заявления (далее- специалист).

Специалист проверяет надлежащее оформление заявления и соответствие его требованиям п.11 настоящего Регламента. В случае, если запрос не соответствует указанным требованиям, специалист отказывает в приеме заявителю с объяснением причин возврата и способа устранения замечаний. В случае надлежащего оформления запроса специалист в установленном порядке регистрирует заявление в журнале регистраций заявлений.

Днем обращения за муниципальной услугой считается дата получения отделом заявления.

В случае направления заявления по почте обязанность подтверждения факта его отправки лежит на заявителе.

Специалист в день регистрации заявления передает его на рассмотрение начальнику отдела для рассмотрения и подготовки поручения.

Максимальный срок исполнения процедуры – 1 день.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления и передача его на рассмотрение начальнику отдела.

28.2. Подготовка и выдача сведений, содержащихся в ИСОГД, либо направление письменного уведомления об отказе в предоставлении сведений, содержащихся с ИСОГД.

Основанием для начала процедуры является поступление запроса к специалисту отдела, уполномоченному осуществлять подготовку запрашиваемых сведений, содержащихся в ИСОГД.

Специалист фиксирует поступившее заявление в книге предоставления сведений.

При платном предоставлении сведений, содержащихся в инфор­мационной системе, специалист в течение 2 дней определяет объем запраши­ваемой информации и общий размер платы и извещает заявителя.

Сведения, содержащиеся в информационной системе, либо отказ в предоставлении сведений выдаются (направляются) заинтересованному лицу в срок, не превышающий 14 дней с даты предоставления документа, подтверждающего внесение платы за предоставление указанных сведений.

В случае бесплатного предоставления сведений, предусмотренных п. 12 настоящего Регламента - в срок, не превышающий 14 дней со дня регистрации заявления.

Заявитель, указавший в запросе в качестве способа доставки све­дений способ «на руки» и прибывший по истечении указанного выше срока в
соответствии с графиком работы отдела для получения сведений, предъявляет документ, удостоверяющий личность, а представитель заявителя - документ, удостоверяющий личность, и доверенность,

Специалист проверяет предъявленные документы, фиксирует в книге предоставления сведений дату выдачи и содержание сведений, содержа­щихся в информационной системе, предлагает заявителю или представителю заявителя указать в книге предоставления сведений свои фамилию, имя, отче­ство, поставить подпись. После внесения этих данных специалист выдает зая­вителю или представителю заявителя письменный ответ о предоставлении све­дений с приложением сведений, содержащихся в информационной системе, либо письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение 4).

В случае выбора в запросе, в качестве способа доставки сведений, способ «по почте» письменный ответ о предоставлении сведений с приложением сведений, содержащихся в информационной системе, либо письменное уведомление об отказе в предоставлении сведений, содержащихся в информационной системе, направляются по почте по адресу, указанному в запросе.

В случае выдачи (направления) заявителю уведомления об отказе в предоставлении сведений, содержащихся в информационной системе, заявителю одновременно выдается (направляется) электронный носитель, приложенный к запросу (если заявителем была указана форма предоставления сведений -на электронном носителе).

Уплаченная сумма, зачисленная в доход районного бюджета, подлежит возврату в случае отказа в предоставлении сведений, содержащихся в информационной системе, по основаниям, предусмотренными п.п. 19,20, настоящего Регламента.

Возврат средств осуществляется на основании письменного заявления заинтересованного лица о возврате уплаченной суммы в Администрацию района.

Результатом административной процедуры является выдача сведений (копий документов), содержащихся в информационной системе, либо направление заявителю письменного уведомления об отказе в предоставлении сведений (копий документов), содержащихся в информационной системе.

**IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

29. Текущий контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги, определенных административными процедурами, и принятием решений, осуществляется главой Троицкого района.

30. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой Троицкого района проверок соблюдения и исполнения работниками отдела положений настоящего Регламента.

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

32. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

33. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

34. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги главой Троицкого района формируется рабочая группа, в состав которой включаются муниципальные служащие Администрации Троицкого района Алтайского края.

35. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения об их устранении.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра[[1]](#footnote-1), организаций, привлекаемых уполномоченным многофункциональным центром в установленном законом порядке, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

(раздел V в редакции постановления от 23.01.2020 № 19)

36. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации Троицкого района, должностных лиц Администрации Троицкого района либо муниципальных служащих при предоставлении ими муниципальной услуги, а также право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра при предоставлении ими муниципальной услуги в случаях, предусмотренных в пунктах 1, 3, 4, 6, 8 пункта 37 Административного регламента.

37. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе 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 Алтайского края и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации законами, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

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

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, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра возможно в случае, если на Многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

38. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

38.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган местного самоуправления, Многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем Многофункционального центра (далее – учредитель Многофункционального центра).

Жалоба на действия (бездействие) и решения руководителя органа местного самоуправления направляется главе Троицкого района.

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностного лица органа местного самоуправления, муниципального служащего органа местного самоуправления подается руководителю органа местного самоуправления.

38.2. Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, официальный сайт Администрации Троицкого района, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – «портал досудебного обжалования»), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

а) официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

в) портала досудебного обжалования (do.gosuslugi.ru).

39. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом местного самоуправления, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

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

41. 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:

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

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.

42. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 41 Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

43. При подаче жалобы через Многофункциональный центр ее передача в орган местного самоуправления обеспечивается Многофункциональным центром в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

44. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении.

45. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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, Многофункционального центра, работника Многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

46. Орган местного самоуправления обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах органа местного самоуправления, на официальном сайте органа местного самоуправления, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления Многофункционального центра приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

47. Орган местного самоуправления заключает с Многофункциональным центром соглашение о взаимодействии, в том числе в части осуществления Многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

48. Жалоба, поступившая в орган местного самоуправления, Многофункциональный центр, учредителю Многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации Троицкого района, должностного лица Администрации Троицкого района в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

49. По результатам рассмотрения жалобы глава Троицкого района принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией Троицкого района 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

50. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 38.3 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

51. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 50 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, Многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

52. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 50 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

53. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа местного самоуправления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

54. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством портала досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае орган местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

55. При удовлетворении жалобы орган местного самоуправления принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

56. 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.

1. На Многофункциональный центр не возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-1)