Утвержден

постановлением

Администрации

муниципального образования

«Гагаринский район»

Смоленской области

от 31.05.2019 №844

(в редакции постановления от 24.04.2020№524)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАЦИЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ «ГАГАРИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБЪЕКТАХ

УЧЕТА, СОДЕРЖАЩЕЙСЯ В РЕЕСТРЕ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ИМУЩЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ГАГАРИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»

1. **Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги**

Предметом регулирования настоящего Административного регламента (далее – Административный регламент) является предоставление Администрацией муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области (далее также - Администрация) муниципальной услуги «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в Реестре муниципального имущества муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области» (далее - муниципальная услуга).

Настоящий регламент разработан в целях повышения уровня доступности муниципальной услуги, устранения избыточных административных процедур, определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством, муниципальными нормативными правовыми актами либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Администрацией, иными органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам (далее - Пользователи).

1.3.Структурным подразделением Администрации, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является комитет по имущественным и земельным отношениям Администрации муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области (далее – Комитет).

**1.4. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги**

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- по адресу: Российская Федерация, Смоленская область, г.Гагарин, ул.Советская, д.8, каб.209;

- по телефонам 8(48135) 3-50-22, 3-49-92;

- на официальном сайте Администрации в сети Интернет: гагаринадмин67.рф;

- на портале Государственных услуг Смоленской области.

1.5. Получить консультации и справки по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, можно посредством:

- обращения на официальный сайт Администрации;

- обращения на портал Государственных услуг Смоленской области;

- письменного обращения в Администрацию;

- обращения в Комитет лично в установленные часы работы Администрации:

понедельник - пятница – с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

суббота, воскресенье – выходные дни.

1.6. Консультации по вопросам предоставления информации из Реестра проводятся при личном приеме (кабинет 209) и по телефону 3-49-92.

Указанные консультации проводит начальник отдела Комитета и ведущий специалист Комитета.

1.7. Отвечая на телефонные звонки и обращения граждан по вопросу получения муниципальной услуги, специалисты Комитета обязаны:

- подробно в корректной форме информировать о порядке получения муниципальной услуги;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении муниципальными и техническими служащими должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб их репутации или авторитету муниципального органа;

- соблюдать права и законные интересы заявителей.

1.8. Прием письменных обращений осуществляется по адресу: г. Гагарин, ул.Советская, д.8, кабинет 200 (для юридических лиц), 105 (для физических лиц) в соответствии с режимом работы, установленным пунктом 1.5. настоящего Административного регламента.

1.9. В связи с функционированием на территории г. Гагарина Гагаринского МФЦ филиала СОГБУ «Многофункциональный центр» (далее МФЦ) получить консультации и справки, а также подать заявления по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги в МФЦ, можно посредством:

- личного консультирования специалистами МФЦ по адресу места нахождения МФЦ (ул. Гагарина, д. 43, г. Гагарин, Смоленская область, 215010) в установленные часы приема: понедельник – пятница:  с 10-00 до 19-00, без перерыва, суббота с 10-00 до 19-00, перерыв с 14-00 до 15-00, выходной  - воскресенье;

- консультирования по телефону 8(48135) 6-11-19, 6-11-20;

- информирования на официальном сайте МФЦ о порядке, способах и условиях получения муниципальной услуги:

- информирования по электронной почте (mfcgagarin1@admin.smolensk.ru).

Для дистанционного информирования заявителей, а также для снижения потока заявлений в МФЦ действует центр телефонного обслуживания граждан (ЦТО). Телефон горячей линии ЦТО: 8-800-1001-901.

1.10. Информация об исполнении, приостановлении, отказе в предоставлении муниципальной услуги доводится до заявителей специалистами Администрации с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты.

1.11. Для удобства получения муниципальной услуги Пользователям предоставляются:

а) бланк заявления установленной формы о предоставлении выписки из Реестра (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту);

б) нормативные правовые акты, регулирующие вопросы предоставления муниципальной услуги.

1. **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

Муниципальная услуга «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в Реестре муниципального имущества муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области» предоставляется Администрацией муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области.

2.2. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг.

В случае обращения заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги в МФЦ, порядок и сроки приема и регистрации запроса, а также выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с соглашением о взаимодействии, нормативными правовыми актами, регламентом деятельности МФЦ.

2.3. Администрация не в праве требовать от Пользователя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**2.4. Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечный результат предоставления муниципальной услуги - предоставление выписки из Реестра муниципального имущества муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области (далее - выписка) либо выписки об отсутствии объекта в Реестре муниципального имущества муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области (далее - Реестр) или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

**2.5. Срок предоставления муниципальной услуги**

Условия и сроки предоставления муниципальной услуги с момента получения запроса Пользователя:

2.5.1. Администрация предоставляет выписку из Реестра в течение 10 дней.

2.5.2. В случае отсутствия объекта в Реестре Администрация направляет Пользователю выписку об отсутствии объекта в Реестре в течение 10 дней.

2.5.3. В случае принятия Администрацией решения об отказе в предоставлении выписки из Реестра Пользователь уведомляется об этом письменно, по электронной почте, в течение 10 дней.

**2.6. Правовые основания предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Приказом Минэкономразвития Российской Федерации от 30.08.2011 №424 «Об утверждении порядка ведения органами местного самоуправления Реестров муниципального имущества»;

- настоящим Административным регламентом.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем**

Необходим следующий перечень документов для предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Основанием для рассмотрения Администрацией вопроса о предоставлении муниципальной услуги является заявление Пользователя о предоставлении выписки из Реестра (далее - запрос);

2.7.2. Запрос может быть заполнен от руки (разборчивым почерком) или машинным способом, распечатан посредством электронных печатающих устройств, направлен в электронном виде и должен содержать следующие обязательные реквизиты:

1) для юридических лиц:

- полное наименование юридического лица - заявителя;

- фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица;

- почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя, телефон для связи;

- наименование, местонахождение объекта, технические характеристики, позволяющие идентифицировать объект (площадь, протяженность);

**-** копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя Пользователя, если с заявлением обращается представитель Пользователя;

2) для физических лиц:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя, телефон для связи;

- наименование, местонахождение объекта, технические характеристики, позволяющие идентифицировать объект (площадь, протяженность);

3) для индивидуальных предпринимателей:

- фамилия, имя, отчество индивидуального предпринимателя - заявителя;

- почтовый адрес, адрес электронной почты заявителя, телефон для связи;

- наименование, местонахождение объекта, технические характеристики, позволяющие идентифицировать объект;

2.7.3. Требовать от Пользователя представления документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом, не допускается.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоблюдение требований к оформлению запроса, указанных в подпункте 2.7.2 пункта 2.7. настоящего Административного регламента.

**2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.**

* 1. **. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги**

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, представлен в приложении №3 к настоящему Регламенту.

**2.11. 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 Смоленской области, муниципальными правовыми актами**

Услуга предоставляется бесплатно.

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

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления, обращения) о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать **15 минут**.

2.12.2. Пользователям должна быть предоставлена возможность предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться при личном обращении граждан, по телефону или посредством электронной почты.

При предварительной записи Пользователь сообщает свои фамилию, имя, отчество (если имеется), адрес места жительства и (или) либо наименование организации и желаемое время приема. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в журнал записи Пользователей, который ведется на бумажных или электронных носителях. Пользователю сообщается время приема и номер окна (кабинета) для приема, в который следует обратиться. При личном обращении Пользователю выдается талон-подтверждение предварительной записи.

2.12.3. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

2.13.1. Срок регистрации запроса Пользователя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать15 минут.

2.13.2. Срок регистрации запроса Пользователя организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не должен превышать 15 минут.

**2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.14.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.14.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.14.3. Центральный вход в здание, где располагается Администрация, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, месте нахождения, режиме работы органов, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу.

2.14.4. В помещениях для ожидания Пользователям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания имеются средства для оказания первой медицинской помощи и доступные места общего пользования (туалет), в том числе приспособленные для инвалидов.

2.14.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления Пользователей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети «Интернет» размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан; фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

- настоящий Административный регламент.

2.14.6. Помещения для приема Пользователей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.14.7. Для обслуживания людей с ограниченными возможностями помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок.

Доступность для инвалидов объектов (зданий, помещений), в которых предоставляется муниципальная услуга, должна быть обеспечена:

- возможностью самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе с использованием кресла-коляски, по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- сопровождением инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказанием им помощи в объектах (зданиях, помещениях), в которых предоставляются муниципальные услуги;

- надлежащим размещением оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются муниципальные услуги, местам ожидания и приема Пользователей с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублированием необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуском сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика при оказании инвалиду муниципальные услуги;

- допуском в объекты (здания, помещения), в которых предоставляются муниципальные услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказанием специалистами Администрации *(структурного подразделения Администрации)*, МФЦ помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими Пользователями.

**2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.15.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.15.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

2) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность (1 раз по 15 минут);

3) возможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

4) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

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

**3.1. Настоящим Регламентом предусмотрена следующая последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги:**

3.1.1. Прием и регистрация запроса делопроизводителем Администрации, рассмотрение его Главой муниципального образования.

3.1.2. Прием и регистрация запроса делопроизводителем Комитета, рассмотрение его председателем Комитета и передача исполнителю.

3.1.3. Признание или непризнание запроса соответствующим требованиям настоящего Административного регламента.

3.1.4. Предоставление выписки из Реестра, выписки об отсутствии объекта в Реестре, или уведомления об отказе в предоставлении информации из Реестра.

3.1.5. Визирование и направление результата предоставления муниципальной услуги.

**3.2. Описание последовательности действий при исполнении муниципальной услуги.**

**3.2.1. Прием и регистрация заявления, рассмотрение его Главой муниципального образования, председателем Комитета и передача исполнителю.**

Основанием для предоставления муниципальной услуги является заявление Пользователя. (Приложение №1 к настоящему Административному регламенту).

Запрос может представляться заявителем лично (в кабинеты 105, 200) либо направляться посредством почтовой, факсимильной связи, по электронной почте. Кроме того, с 01.01.2014 года возможно направление запроса с использованием региональногопортала государственных и муниципальных услуг.

Запрос регистрируется делопроизводителем Администрации в соответствии с регламентом по работе с обращениями граждан (далее – делопроизводитель) и рассматривается Главой муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области (далее Глава муниципального образования).

Срок выполнения административной процедуры составляет не более трех дней.

3.2.2. Запрос, рассмотренный Главой муниципального образования, направляется в Комитет.

Председатель Комитета рассматривает запрос с документами и направляет специалисту комитета для оказания муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 день.

**3.2.3. Проверка комплектности документов, правильности заполнения заявления**

При поступлении запроса проверка его требованиям, установленным подпунктом 2.7.2. п.2.7.настоящего Административного регламента, проводится специалистом в процессе работы с документами. В случае выявления несоответствия запроса вышеуказанным требованиям специалистом Комитета подготавливается уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием его причины.

Срок выполнения административной процедуры составляет 4 дня.

**3.2.4. Направление заявителю уведомления об отказе.**

Уведомление в трех экземплярах визируется и направляется делопроизводителю Администрации.

Срок выполнения административной процедуры 15 мин.

В соответствии с регламентом по работе с обращениями граждан делопроизводитель Администрации направляет уведомление Пользователю.

В случае направления заявителю документов по электронной почте документы должны содержать электронную цифровую подпись Главы муниципального образования.

Срок выполнения административной процедуры составляет 2 дня.

3.2.5.Схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги указана в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

**3.3. Предоставление информации, содержащейся в Реестре муниципального имущества муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области, осуществляется следующим образом:**

3.3.1. Специалист Комитета определяет принадлежность объекта, указанного в документах, представленных Пользователем, к муниципальному имуществу муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области.

3.3.2. В случае подтверждения принадлежности объекта к муниципальной собственности муниципального образования «Гагаринский район» Смоленской области специалист Комитета подготавливает выписку из Реестра муниципального имущества**,**  в случае отсутствия объекта в Реестре специалист Комитета подготавливает соответствующую выписку.

3.3.3. Специалист подготавливает сопроводительное письмо в трех экземплярах и вместе с выпиской направляет на подпись Председателю Комитета.

Срок выполнения административной процедуры составляет 4 дня.

3.3.4. Последующие процедуры осуществляются в порядке и в сроки, предусмотренные пунктом 3.2.5. настоящего регламента.

**4.Формы контроля исполнения административного регламента.**

4.1.Осуществляются следующие формы контроля исполнения административного регламента:

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности административных процедур при исполнении настоящего Административного регламента осуществляется председателем Комитета и лицами, ответственными за его исполнение в соответствии с должностными регламентами.

4.1.2.Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Комитета.

4.1.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей по исполнению настоящего Административного регламента муниципальные служащие несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Пользователь имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими органа, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих размещается:

1) на информационных стендах Администрации;

2) на Интернет-сайте Администрации: http://www.\_ гагаринадмин67.рф в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

5.3. Пользователь может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у пользователя 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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у пользователя;

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

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

10) требование у пользователя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных [п. 4 ч. 1 ст. 7](consultantplus://offline/ref=BFA3DEFAED8594964CB37650A997F4D7D2D3C7377A2F3E38CB774148011F5B5DFD594385C4FD32C9EA85192C5AAD313F26EBBF48E3i0L9H) от 27.07.2010 № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Ответ на жалобу Пользователя не дается в случаях, если:

- в жалобе не указаны фамилия Пользователя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в жалобе содержаться сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается Пользователю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Пользователю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, Пользователь вправе вновь направить жалобу в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.5. Пользователь вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, (далее – органы, предоставляющие муниципальную услугу). Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.6. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо принята при личном приеме Пользователя.

В электронном виде жалоба может быть подана посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Жалоба может быть подана Пользователем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.8. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих государственные услуги органом, предоставляющим муниципальную услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего 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 – 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 Пользователю;

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

4) доводы, на основании которых Пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пользователя, либо их копии.

5.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Пользователя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет 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 Пользователю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Пользователю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Пользователю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.13. Пользователи вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в судебном порядке.