



АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ГАВРИЛОВ-ЯМ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.12.2013 № 725

Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением правительства Ярославской области от 03.05.2011 №340-п «О Разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг», руководствуясь статьёй 27 Устава городского поселения Гаврилов-Ям,

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (Приложение 1).

1.2. Особенности подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих (Приложение 2).

2. Признать утратившими силу:

2.1. Постановление Администрации городского поселения Гаврилов-Ям от 14.06.2011 № 272 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

2.2. Постановление Администрации городского поселения Гаврилов-Ям от 15.09.2011 № 447 «О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

3. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации городского поселения Гаврилов-Ям Бурову Н.Н.

4. Постановление опубликовать в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте Администрации городского поселения Гаврилов-Ям .

5. Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

Глава Администрации
городского поселения
Гаврилов-Ям

В.А. Попов

ПОРЯДОК
разработки и утверждения административных регламентов
предоставления муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ), постановлением Правительства Ярославской области от 03.05.2011г. № 340-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» (в редакции постановлений Правительства Ярославской области от 11.08.2011 г. №572-п, от 12.04.2012 №308-п) с целью внедрения единых подходов и механизмов разработки и утверждения структурными подразделениями Администрации городского поселения Гаврилов-Ям административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее – регламенты).

2. Порядок устанавливает требования к разработке и утверждению регламентов структурными подразделениями Администрации городского поселения Гаврилов-Ям.

3. В Порядке использованы следующие термины:

административная процедура - логически обособленная последовательность административных действий должностных лиц, осуществляемых при предоставлении муниципальной услуги, имеющая конечный результат;

административное действие - предусмотренное регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

4. Органом исполнительной власти, к компетенции которого относится разработка Порядка и его актуализация, является Администрация городского поселения Гаврилов-Ям в лице отдела по организационным вопросам и социальной политике.(далее – Уполномоченный орган).

5. Внесение изменений в Порядок производится органом, указанным в пункте 4 Порядка:

- в случае необходимости приведения Порядка в соответствие с законодательством Российской Федерации и Ярославской области;
- по результатам бенчмаркинга качества муниципальных услуг;
- по результатам анализа практики применения Порядка.

5.1. Упрощенный порядок внесения изменений в административные регламенты применяется в случаях:

- внесения изменений юридико-технического характера;
- изменения информации о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций участвующих в

предоставлении муниципальной услуги, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ) (в случае возможности предоставления муниципальной услуги в МФЦ), государственных и муниципальных органов и организаций, обращении в которые необходимо для предоставления государственной услуги, телефонах, адресах электронной почты, должностных лицах, ответственных за выполнение административных процедур;

изменения структуры, штатного расписания органа, предоставляющего муниципальную услугу, изменения наименования должности должностного лица, ответственного за выполнение административного действия;

исполнения решений судов о признании административного регламента недействующим полностью или частично.

Проекты нормативных правовых актов о внесении в регламенты изменений, указанных в настоящем подпункте пункта 5 данного раздела Порядка, не подлежат экспертизе и размещению разработчиком в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

II. Общие требования к разработке и утверждению регламентов

1. Разработка проекта регламента и его размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

1.1. Разработку проекта регламента осуществляет структурное подразделение Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, предоставляющее муниципальную услугу (далее - разработчик).

1.2. Проект регламента размещается разработчиком на официальном сайте Администрации городского поселения Гаврилов-Ям в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (раздел «Муниципальные услуги», подраздел «Проекты административных регламентов») для ознакомления заинтересованных лиц.

Вместе с проектом регламента разработчик размещает в сети Интернет:

- информацию о сроках проведения независимой экспертизы проекта регламента (далее - независимая экспертиза) и внесения предложений по проекту регламента;

- перечень специалистов, ответственных за сбор и учет представленных предложений с указанием номеров телефонов, факсов и адресов электронной почты, по которым могут быть представлены предложения по проекту регламента;

- информацию о совершенствовании процесса предоставления муниципальной услуги в случае принятия регламента.

1.3. При разработке регламента возможно использование электронных средств описания и моделирования административно-управленческих процессов для подготовки информации о структуре и порядке осуществления административных процедур и административных действий.

1.4. Одновременно с размещением в информационно-телекоммуникационной сети Интернет разработчик направляет уведомление о размещении проекта регламента уполномоченному (должностному) лицу по экспертизе проектов административных регламентов.

1.5. Экспертиза проектов административных регламентов производится в порядке, установленном постановлением Администрации городского поселения Гаврилов-Ям (Приложение 3 к настоящему постановлению).

2. Утверждение и регистрация регламента.

2.1. Регламент утверждается постановлением Администрации городского поселения Гаврилов-Ям (далее – постановление).

2.2. Постановление об утверждении регламента представляется разработчиком на регистрацию в отдел по организационным вопросам и социальной политике с приложением заключений независимой экспертизы, а также сведений об учете замечаний и предложений, содержащихся в заключении.

2.3. В течение 7 рабочих дней с момента принятия постановления об утверждении административного регламента разработчик направляет его в уполномоченный орган для внесения в реестр административных регламентов.

3. Внесение изменений в регламент.

3.1. Изменения в регламент вносятся в случае необходимости приведения его в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации и (или) Ярославской области, регулирующим предоставление муниципальной услуги, изменения структуры Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, по результатам бенчмаркинга качества муниципальных услуг, а также по предложениям органов исполнительной власти, основанным на результатах анализа практики применения регламента.

3.2. Внесение изменений в регламент, за исключением внесения изменений в случаях, указанных в подпункте 3.3 пункта 3, осуществляется в порядке, установленном для разработки и утверждения регламентов.

3.3 Проекты нормативных правовых актов о внесении изменений в регламенты, касающиеся исправления технических ошибок, изменения адресов и телефонов структурных подразделений Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, предоставляющих муниципальные услуги, не подлежат экспертизе и размещению разработчиком в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Отмена регламента

4.1. Отмена регламента производится в случае его несоответствия действующему законодательству Российской Федерации и (или) Ярославской области, нормативным правовым актам органов местного самоуправления городского поселения Гаврилов-Ям.

4.2. Отмена регламента производится в порядке, установленном действующим законодательством.

III. Требования к административным регламентам предоставления муниципальных услуг

1. При разработке регламентов разработчик предусматривает оптимизацию (повышение качества) предоставления муниципальных услуг, в том числе:

- упорядочение административных процедур и административных действий;

- устранение избыточных административных процедур и административных действий, если это не противоречит федеральным законам, нормативным правовым актам Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативным правовым актам Ярославской области и городского поселения Гаврилов-Ям;

- сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления муниципальной услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации, возможность использования универсальной электронной карты, сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, в том числе за счет выполнения отдельных административных процедур (действий) на базе МФЦ и реализации принципа «одного окна», использование межведомственных согласований при предоставлении муниципальной услуги без участия заявителя, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- сокращение срока предоставления муниципальной услуги за счёт сокращения сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий. При этом разработчик может установить в регламенте сокращенные сроки предоставления муниципальной услуги, исполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по отношению к соответствующим срокам, установленным в законодательстве Российской Федерации и (или) Ярославской области;

- предоставление муниципальной услуги в электронной форме.

2. Наименование регламента определяется разработчиком в соответствии с формулировкой, содержащейся в нормативном правовом акте, которым предусмотрена муниципальная услуга.

3. В регламент включаются следующие разделы:

- общие положения;

- стандарт предоставления муниципальной услуги;

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;

- формы контроля за исполнением регламента;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих.

4. Раздел, касающийся общих положений, состоит из следующих подразделов:

- предмет регулирования регламента: наименование муниципальной услуги и её краткое содержание;

- описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги, в том числе

с указанием (при наличии) льготных категорий и категорий, имеющих право на внеочередное предоставление услуги;

- требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе:

информация о местах нахождения и графике работы структурных подразделений Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, предоставляющих муниципальные услуги, МФЦ (в случае возможности предоставления муниципальной услуги в МФЦ), организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способах получения информации о месте нахождения и графике работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги;

справочные телефоны структурных подразделений Администрации городского поселения, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также телефон центра телефонного обслуживания государственного автономного учреждения Ярославской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" в случае возможности предоставления государственной услуги в МФЦ;

адреса официальных сайтов органов исполнительной власти городского поселения Гаврилов-Ям, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты;

порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальных услуг, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг);

порядок, форма и место размещения указанной в настоящем пункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Администрации муниципального района, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, на едином портале государственных и муниципальных услуг, на портале государственных и муниципальных услуг Ярославской области.

5. Стандарт предоставления муниципальной услуги содержит следующие подразделы:

- наименование муниципальной услуги;

-наименование структурного подразделения Администрации городского поселения Гаврилов-Ям, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу. Если в предоставлении муниципальной услуги участвуют также иные структурные подразделения Администрации городского поселения, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти,

территориальные подразделения органов государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления муниципальных образований Гаврилов-Ямского района и организации, то указываются все органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

В данном подразделе также указываются требования пункта 3 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, а именно: установление запрета требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Муниципальным Советом городского поселения Гаврилов-Ям;

- возможные формы предоставления услуги:

при личном присутствии – очная форма;

без личного присутствия – заочная форма (по почте, с использованием электронной почты, посредством отправки факсимильного сообщения, через Единый портал государственных и муниципальных услуг, портал государственных и муниципальных услуг Ярославской области, центр телефонного обслуживания и др.);

- результат муниципальной услуги (в зависимости от формы предоставления):

наименования и вид документов, выдаваемых в результате предоставления муниципальной услуги;

юридические факты, которыми заканчивается предоставление муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и (или) Ярославской области, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги в зависимости от формы предоставления;

- перечень нормативных правовых актов, содержащих правовые основания для предоставления муниципальной услуги с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия; способы их получения и представления заявителями (в том числе в электронной форме) и (или) без их участия при межведомственном информационном взаимодействии в зависимости от формы предоставления услуги.

Бланки, формы обращений, заявления и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводятся в качестве приложений к регламенту, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации и (или) Ярославской области прямо предусмотрена свободная форма подачи этих документов.

В данном подразделе также указываются требования пунктов 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, а именно - установление запрета требовать от заявителя:

предоставления документов, информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении структурного подразделения Администрации городского поселения, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований следует прямо указать на это в тексте регламента;

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

- порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги и способы ее взимания;

- порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги и способы ее взимания;

- максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг в зависимости от формы предоставления услуги;

- срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- показатели доступности и качества муниципальных услуг, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

6. Раздел «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения» состоит из подразделов, соответствующих количеству административных процедур - логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении муниципальной услуги, и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, имеющих конечный результат и выделяемых в рамках предоставления муниципальной услуги.

В приложении к регламенту приводится функциональная блок-схема предоставления муниципальной услуги.

Раздел также должен содержать:

- состав документов, которые находятся в распоряжении структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также организации, участвующей в предоставлении муниципальных услуг, и которые должны быть представлены в иные органы и организации;

-состав документов, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, но находятся в иных органах и организациях;

-порядок осуществления межведомственного информационного взаимодействия структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе указание на форму данного взаимодействия (электронную или иную), порядок направления межведомственного запроса о предоставлении документов и информации, порядок регистрации данного запроса;

-порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг Ярославской области, следующих административных процедур:

предоставление в установленном порядке информации заявителем и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

предоставление заявителю форм заявлений и форм иных документов, необходимых для получения услуги, обеспечение возможности их копирования и заполнения заявления в электронном виде;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом или законом Ярославской области;

иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Описание каждой административной процедуры содержит следующие обязательные элементы:

- юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры;

- сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры. Если нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги, содержат указание на конкретную должность, она указывается в тексте регламента;

- содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения;

- критерии принятия решений;

- результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения следующей административной процедуры;

- способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры, в том числе в электронных системах.

7. Раздел «Формы контроля за исполнением административного регламента» включает в себя следующие подразделы:

- порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами;

- 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;

- конкретные меры ответственности муниципальных служащих структурного подразделения Администрации городского поселения и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги;

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

8. Типовое содержание раздела «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих» приведено в приложении 1 к настоящему Порядку.

**ТИПОВОЕ СОДЕРЖАНИЕ
РАЗДЕЛА "ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ
РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ"**

1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области и городского поселения Гаврилов-Ям для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области и городского поселения Гаврилов-Ям для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области и городского поселения Гаврилов-Ям;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области и городского поселения Гаврилов-Ям;

- 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.

2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, страницы органа, предоставляющего муниципальную услугу, федеральной государственной

информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", через МФЦ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати 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 заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 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 заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области и городского поселения Гаврилов-Ям, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5](#) данного раздела, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

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

**ОСОБЕННОСТИ
ПОДАЧИ, РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА РЕШЕНИЯ И
ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ОРГАНА,
ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ
УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

1. Жалоба подается в Администрацию городского поселения Гаврилов-Ям (далее - Администрация).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

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

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:
- официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение МФЦ порядка предоставления муниципальной услуги рассматривается в соответствии с настоящими особенностями Администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

4. Администрация и МФЦ обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб стульями, столом, информационным стендом, писчей бумагой и письменными принадлежностями;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте Администрации на Едином портале (<http://epgu.gosuslugi.ru/pgu/>);
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения в отношении жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

7. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

8. В случае, если жалобу подает представитель заявителя, он представляет документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его

полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в данном пункте настоящих особенностей, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. В органах, предоставляющих муниципальные услуги, определяются муниципальные служащие, уполномоченные на:

- прием и регистрацию жалоб в соответствии с требованиями настоящих особенностей;
- подготовку проектов решений по результатам рассмотрения жалоб;
- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5 настоящих особенностей.

10. Жалоба, поступившая в Администрацию подлежит регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

11. Регистрация жалобы осуществляется путем заполнения регистрационной карточки жалобы, в которую вносятся следующие данные:

- дата поступления жалобы;
- регистрационный номер;
- способ получения жалобы;
- тип заявителя (физическое лицо или юридическое лицо);
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) автора жалобы;
- сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- номер (номера) контактного телефона;
- почтовый адрес;
- адрес (адреса) электронной почты (при наличии);
- наименование государственной услуги;
- краткое содержание жалобы, которое включает: сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, а также доводы (и документы, подтверждающие доводы), на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего;
- предмет обжалования.

Регистрационные карточки жалоб формируются в электронном журнале досудебного обжалования "Жалобы по 210-ФЗ" и хранятся в единой системе электронного документооборота (далее - ЕСЭД).

12. Основанием для начала рассмотрения жалобы является ее регистрация в Администрации и направление ее в соответствующее структурное подразделение Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, по которой направлена жалоба.

13. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

14. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение в отношении жалобы;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое в отношении жалобы решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого в отношении жалобы решения.

18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается Главой Администрации.

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

19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда в отношении аналогичной жалобы о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения, принятого ранее этим же органом по результатам рассмотрения жалобы в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

21. Администрация Гаврилов-Ямского муниципального района обеспечивает:

- заключение соглашений о взаимодействии с МФЦ в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;
- создание и функционирование системы учета принятых решений по результатам рассмотрения жалоб и учета исполнения таких решений путем ведения электронного журнала досудебного обжалования в ЕСЭД;
- достоверность и актуальность информации, вносимой в регистрационные карточки жалоб, размещаемых в ЕСЭД, в том числе о ходе рассмотрения жалобы и результатах ее рассмотрения;
- представление в управление Правительства области по организационному развитию информации о результатах рассмотрения жалоб.