**ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОГОРОДСКОГО**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

  от 15.11.2024 года №649

р.п.Красногородск

Об утверждении Административного регламента

Красногородского муниципального округа

по предоставлению муниципальной услуги

«Рассмотрение жалоб потребителей на нарушение

законодательства о защите прав потребителей и

консультирование по вопросам защиты прав

потребителей»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Красногородского муниципального округа. в целях установления требований к качеству предоставления муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам на территории Красногородского муниципального округа, Администрация Красногородского муниципального округа постановляет:

1.Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей» согласно приложению к настоящему постановлению.

2.Признать утратившими силу постановление Администрации Красногородского района от 26.11.2012 № 655 «Об утверждении Административного регламента Администрации Красногородского района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей» ( в редакции постановления от 09.06.2016 №277).

3.Настоящее постановление вступает в силу после его [официального опубликования](https://internet.garant.ru/document/redirect/47235949/0).

4.Опубликовать настоящее постановление в сетевом издании «Нормативные правовые акты Псковской области» (<http://pravo.pskov.ru>) и разместить на [официальном сайте](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/8) Администрации Красногородского муниципального округа в сети "Интернет".

5.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Красногородского

муниципального округа В.В.Понизовская

Верно: А.П.Картель

Приложение

к постановлению Администрации

Красногородского муниципального округа

от «15» ноября 2024 №649

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
 предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей»**

**1.Общие положения**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей» (далее административный регламент) устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами и стандарт предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей» (далее-муниципальная услуга).

**1.1.Предмет регулирования административного регламента.**

1.1.1. Настоящий Административный регламент разработан с целью :

-оказания своевременной помощи гражданам при обращении по вопросам нарушений законодательства о защите прав потребителей;

-восстановления их нарушенных прав в сфере потребительского рынка;

-повышения потребительских знаний потребителей;

1.1.2.Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

-Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

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

- Уставом Красногородского муниципального округа Псковской области.

**1.2.Круг заявителей.**

1.2.1. Заявителями- получателями муниципальной услуги являются граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите их нарушенных прав. Потребителями, в отношении которых оказывается муниципальная услуга, являются граждане, вступившие в отношения, регулируемые Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее - заявители), возникающие из договоров:

- розничной купли-продажи;

- аренды, включая прокат;

-найма жилого помещения, в т.ч. социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома;

- подряда (бытового, строительного и др.);

-перевозки граждан, их багажа и грузов;

-комиссии;

- хранения;

- на оказание финансовых услуг, направленных на их удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя-гражданина ( в т.ч. предоставление кредита для личных (бытовых) нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, оказание консультационных услуг;

-договоров, направленных на удовлетворение личных ( бытовых) нужд граждан, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

От имени заявителей могут выступать физические и юридические лица, имеющие такое право в силу наделения их соответствующими полномочиями в порядке, установленным законодательством Российской Федерации.

**1.3.Требования к порядку информирования и консультирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1**.**Порядок получения заявителем информации и консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальных услуг, в том числе с использованием официального сайта Красногородского муниципального округа и Единого портала государственных и муниципальных услуг.

1.3.2.Заявителям предоставляется информация в порядке информирования и консультирования административному регламенту, а именно:

-информирование и консультирование в МФЦ (на основании соглашения о взаимодействии);

-устное консультирование на базе сети МФЦ (на основании соглашения о взаимодействии);

-информирование и консультирование по телефону;

-публичная устная консультация;

- публичная письменная консультация;

-размещение информации на стендах и (или) иных источниках информирования в местах предоставления муниципальных услуг;

-размещение информации на официальном сайте Красногородского муниципального округа в Интернете;

-размещения информации на Портале госуслуг.

**1.4.Машиночитаемое описание процедур предоставления муниципальной услуги.**

Структура Административного регламента должна предусматривать машиночитаемое описание процедур предоставления соответствующей услуги, обеспечивающее автоматизацию процедур предоставления такой услуги с использованием информационных технологий, в соответствии с требованиями, установленными на осуществление нормативно-правового регулирования в сфере информационных технологий федеральным органом исполнительной власти.

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

**2.1.Наименование муниципальной услуги.**

2.1.1.Наименование муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирования по вопросам защиты прав потребителей».

2.1.2.На основании соглашения о взаимодействии многофункциональный центр может принять решение об отказе в приеме запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**2.2.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

2.2.1Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом Администрации Красногородского муниципального округа – отделом по правовым вопросам Администрации

Красногородского муниципального округа и осуществляется его специалистами.

2.2.2.Информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется непосредственно уполномоченным органом.

2.2.3.На основании соглашения о взаимодействии многофункциональный центр может принять решение об отказе в приеме запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**2.3.Получатели муниципальной услуги.**

Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, обратившиеся за содействием в восстановлении или защите их нарушенных прав. Потребителями, в отношении которых оказывается муниципальная услуга, являются граждане, вступившие в отношения, регулируемые Законом РФ «О защите прав потребителей», возникающие из договоров:

- розничной купли-продажи;

- аренды, включая прокат;

-найма жилого помещения, в т.ч. социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома;

- подряда (бытового, строительного и др.);

-перевозки граждан, их багажа и грузов;

-комиссии;

- хранения;

- на оказание финансовых услуг, направленных на их удовлетворение личных (бытовых) нужд потребителя-гражданина ( в т.ч. предоставление кредита для личных (бытовых) нужд граждан, открытие и ведение счетов клиентов-граждан, осуществление расчетов по их поручению, оказание консультационных услуг;

-договоров, направленных на удовлетворение личных ( бытовых) нужд граждан, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Получателями муниципальной услуги также являются физические лица, имеющие право выступать от имени заявителей при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу полномочий, которыми указанные лица наделены в порядке, установленным законодательством Российской Федерации.

**2.4.Порядок предоставления муниципальной услуги.**

2.4.1.Информация о правилах предоставления муниципальной услуги «Рассмотрение жалоб потребителей на нарушение законодательства о защите прав потребителей и консультированию по вопросам защиты прав потребителей» предоставляется:

-при личном обращении заявителей непосредственно в уполномоченный орган- отдел по правовым вопросам Администрации Красногородского муниципального округа, каб.№17;

-в письменном виде по письменным запросам заявителей;

-с использованием средств телефонной связи : по телефону 8 (81137)

2-13-47;

-посредством размещения информации в средствах массовой информации;

-на официальном сайте Красногородского муниципального округа в с ети Интернет (https://krasnogorodsk.gosuslugi.ru);

-при личном обращении заявителей в государственной бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» (далее-МФЦ). Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах МФЦ, адресе электронной почты МФЦ, размещена на официальном сайте МФЦ (http||mfc.pskov.ru). Требования к комфортности и доступности предоставления муниципальной услуги в МФЦ устанавливаются постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.4.2.Информирование заявителей при личном обращении осуществляется специалистами уполномоченного органа Администрации Красногородского муниципального округа- Отдела по правовым вопросам Администрации округа (далее специалисты Отдела) по телефону (881137)

2-13-47.

2.4.3.Администрация Красногородского муниципального округа расположена по адресу: 182370, Псковская обл., р.п. Красногородск, ул.. Советская, д.6.

График работы: понедельник- четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 по 17.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 (выходные: суббота, воскресенье)

Справочные телефоны:

- приемная Администрации : 2-15-57;

- отдел по правовым вопросам Администрации: 2-13-47.

Официальный сайт Администрации Красногородского муниципального округа Псковской области: https://krasnogorodsk.gosuslugi.ru

Адрес электронной почты: krasnogorodsk@reg60.ru

2.4.5.Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалиста Отдела, предоставляющими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются во вопросам:

-перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности ( достаточности) предоставляемых документов;

-источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

-времени приема и выдачи документов;

-сроков предоставления муниципальной услуги;

-порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.4.6.Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

-достоверность, оперативность, четкость в изложении материала, полнота информирования, наглядность форм подачи материала, удобство и доступность.

2.4.7.Информирование заинтересованных лиц организуется индивидуально или публично. Форма информирования может быть устной или письменной в зависимости от формы обращения заявителей.

2.4.8.Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Отдела при обращении заинтересованных лиц за информацией:

-лично;

-по телефону.

Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица специалист Отдела осуществляет не более 10 минут.

2.4.9.В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист Отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться в письменном виде либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время устного информирования.

2.4.10.Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц осуществляется путем почтовых отправлений или посредством использования сети Интернет, электронной почтой, при обращении в МФЦ. Поступившее заявление регистрируется в установленном порядке в отделе по правовым вопросам Администрации Красногородского округа в течение 15 минут с момента поступления такого уведомления в день обращения заявителя либо его представителя.

2.4.11.Руководитель уполномоченного органа определят исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на запрос предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя.

Ответ направляется в письменной форме, электронной почтой либо посредством использования сети Интернет, в МФЦ в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

2.4.12.При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Администрации Красногородского муниципального округа.

2.4.13.Публичное информирование осуществляется посредством официального сайта Администрации Красногородского муниципального округа (krasnogorodsk.gosuslugi.ru).

2.4.14.Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получении заявителю сообщается при подаче документов и при возобновлении предоставления муниципальной услуги после ее приостановления, а в случае сокращения срока- по указанному в заявлении телефону и ( или) электронной почты.

2.4.15.В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронный почты, или посредством личного посещения уполномоченного органа.

**2.5.Результат предоставления муниципальной услуги**.

2.5.1.Рассмотрение по существу всех поставленных обращении (жалобе) вопросов, осуществление мероприятий по проверке фактов, изложенных в обращении (жалобе), принятие по ним необходимых мер (консультирование, написание претензии, искового заявления в суд, представительства в судах в качестве защиты потребителя);

2.5.2.Получение потребителем консультации, способствующей урегулированию отношений, возникших между потребителями и изготовителями, импортерами, продавцами при продаже товаров ( выполнении работ, оказании услуг);

2.5.3.Разъяснение механизма реализации законных прав потребителя в ходе проведения консультации;

2.5.4.Письменное уведомление о переадресации обращения (жалобы) в соответствующие органы в случае, если вопросы в обращении (жалобе) не подпадают под действие Закона «О защите прав потребителей», в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

2.5.5.Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

- в уполномоченном органе на бумажном носителе при личном обращении;

-в МФЦ на бумажном носителе при личном обращении;

-почтовым отправлением;

2.5.6.Предоставление муниципальных услуг в МФЦ осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами Красногородского муниципального округа по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении муниципальной услуги или запросом, указанным в статье 15.1. Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а взаимодействие с органами, представляющими муниципальные услуги, осуществляются МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

**2.6.Сроки предоставления муниципальной услуги.**

2.6.1.Продолжительность приема на консультации в среднем составляет 20 минут ( время зависит от наличия у заявителя документов, требуемых для получения муниципальной услуги), продолжительность ответа на телефонный звонок-не более 15 минут.

2.6.2. Время работы специалиста с заявителем составляет не менее 20 минут, в зависимости от сложности предоставляемых документов.

При необходимости специалисты могут помочь заявителю заполнить заявление.

2.6.3.Максимальный срок выполнения административных действий по подготовке ответа уполномоченным специалистом составляет 25 дней с момента поступления документов в уполномоченный орган ( отдел по правовым вопросам Администрации округа).

2.6.4.Письменное обращение (жалоба) содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию уполномоченного органа, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу , в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя в течение 7 дней со дня регистрации документов в уполномоченном органе.

2.6.5.В случае подачи документов в МФЦ срок предоставление муниципальной услуги исчисляется со дня поступления в уполномоченный орган документов из МФЦ.

**2.7.Правовые основания предоставления муниципальной услуги**.

Нормативное правовое регулирование отношений, возникающих в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

-Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;

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

- Уставом Красногородского муниципального округа Псковской области;

- Постановлением Администрации Красногородского муниципального округа от 28.10.2010 №541 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения Административных регламентов органов местного самоуправления муниципального образования «Красногородский район» (в редакции постановления Администрации Красногородского района от 13.12.2012 №681).

**2.8.Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен предоставить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.**

2.8.1.При получении муниципальной услуги заявитель (лично или через своего представителя уполномоченного им на основании доверенности) представляет способами указанными в п.2.4.10 настоящего регламента:

- обращение (жалобу) в форме, согласно [приложению](#_page_557_0) к настоящему регламенту. В этом обращении (жалобе) должны быть указаны:

а) фамилия, имя, отчество заявителя;

б)почтовый адрес места жительства заявителя;

в) изложение сути обращения (жалобы);

г) личная подпись заявителя и дата обращения (жалобы).

д) иные документы, при необходимости (копии чеков, копии гарантийных талонов, копии технических паспортов, документы расчета

убытков, расчет неустойки, документы, подтверждающие факт оплаты товара, копии товарных чеков, копии договоров, копии квитанций, справки и заключения, выданные компетентными органами, копии документов, подтверждающих причинение ущерба, копии актов оценки ущерба и другие).

е) документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца.

2.8.2. Предоставленные документы должны соответствовать следующим

требованиям:

- текст обращения (жалобы) написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

- фамилия, имя и отчество заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

- документы не исполнены карандашом.

2.8.3.МФЦ участвует в предоставлении муниципальной услуги в части-информирования о порядке предоставления муниципальной услуги;

- приема заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

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

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- непредставление заявителем документов, указанных в [п. 2.9.1](#_page_104_0).

- предоставление обращения (жалобы) и документов неуполномоченным лицом; - недостоверность представленных заявителем документов, указанных в [п. 2.9.1](#_page_104_0).

- ситуация, изложенная в обращении (жалобе) потребителя, не подпадает под действие [законодательства](https://internet.garant.ru/document/redirect/10106035/0) о защите прав потребителей;

- отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;

- обращения (в письменном виде) потребителя с просьбой о прекращении оказания муниципальной услуги;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- представление заявителем недостоверных сведений;

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

2.10.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, и при получении результата предоставления таких услуг не должен превышать 15 минут.

При условии наличия запроса заявителя о предоставлении муниципальных услуг, в отношении которых у заявителя могут появиться основания для их предоставления ему в будущем, специалисты отдела проводят мероприятия, направленные на формирование результата предоставления услуги, в том числе направляют межведомственные запросы, получают на них ответы, формируют результат предоставления услуги, а также предоставляют его заявителю с использованием [Портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг и уведомляют заявителя о проведенных мероприятиях.

**2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

При предоставлении заявления и пакета документов в МФЦ

регистрация осуществляется в день их приема.

При направлении заявления и пакета документов по почте в адрес уполномоченного органа регистрация осуществляется в день их поступления.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.13.1. Организация приема заявителей осуществляется в соответствии с графиком, приведенным в [подпункте 2.4.4.](#_page_70_0) настоящего Административного регламента.

2.13.2. Для организации приема специалисты отдела, осуществляющие прием и

информирование, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.13.3. Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами, системой кондиционирования воздуха, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, в том числе соответствовать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с [законодательством](https://internet.garant.ru/document/redirect/10164504/0) Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.4. Места предоставления муниципальной услуги должны отвечать следующим требованиям.

Помещение должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Помещения оборудуются в соответствии с действующими санитарными правилами и нормами. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) и вентилирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями

перилами, обеспечиваются беспрепятственное передвижении и разворот инвалидных колясок. Предусматривается выделение окна на предоставление услуг для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями должны быть обеспечены:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бланками заявлений и образцами их заполнения. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении.

Помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими стендами и (или) иными источниками информирования.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на стендах и (или) иных источниках информирования в местах предоставления муниципальных услуг, а также на [Портале](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) госуслуг и на [официальном](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/40) [сайте](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/40) Администрации Красногородского муниципального округа.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении, и при получении результата предоставления таких услуг не должен превышать 15 минут.

Требования к помещениям МФЦ определены [Правилами](https://internet.garant.ru/document/redirect/70290064/1000) организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными [постановлением](https://internet.garant.ru/document/redirect/70290064/0) Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 N 1376.

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

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги является:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- возможность получения муниципальной услуги своевременно и в

соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием [Портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) госуслуг, [официального сайта](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/40) Администрации Красногородского муниципального округа;

- возможность по запросу заявителя выезда работника МФЦ к заявителю для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также доставки результатов предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации о результате предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения муниципальной услуги в МФЦ;

- возможность обращения в досудебном (внесудебном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, работников и работников МФЦ;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.14.2.Основные требования к качеству предоставления

муниципальной услуги:

- своевременность предоставления муниципальной услуги;

- достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его заявления;

- создание комфортных условий при предоставлении муниципальной услуги;

- удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14.3. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются соблюдение установленного административным регламентом срока рассмотрения запроса, отсутствие или наличие жалоб на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, муниципальных служащих, работников и работников МФЦ, принятые (осуществленные) в ходе предоставления муниципальной услуги, отсутствие или наличие в документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, опечаток и (или) ошибок.

2.14.4. Показатели доступности муниципальной услуги для инвалидов:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

- допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с [приказом](https://internet.garant.ru/document/redirect/71145140/0) Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н;

- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.14.5. При предоставлении муниципальной услуги:

- при направлении заявления и пакета документов почтовым отправлением непосредственного взаимодействия заявителя с должностным лицом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, не требуется;

- при обращении в МФЦ заявитель не более двух раз взаимодействует с сотрудником МФЦ, участвующим в предоставлении муниципальной услуги: при подаче заявления и получении подготовленных в ходе

исполнения муниципальной услуги документов.

Продолжительность одного такого взаимодействия не должна превышать 30 минут.

Возможность получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги реализуется по номерам телефонов, адресам электронной почты, указанным на [Портале](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) госуслуг Красногородского муниципального округа адрес которого приведен в [пункте 2.4.2-2.4.4. раздела 2](#_page_70_0) административного регламента, посредством Портала госуслуг.

**2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

2.15.1.Организация предоставления муниципальных услуг в

упреждающем (проактивном) режиме.

2.15.1.1. В соответствии с [частью 2 статьи 7.3](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/7302) Федерального закона N 210-ФЗ Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" случаи и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме устанавливаются административным регламентом.

Упреждающее (проактивное) предоставление услуги возможно при первичном обращении заявителя и (или) законного представителя заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, за получением соответствующей муниципальной услуги, либо при повторном предоставлении заявителю и (или) законному представителю заявителя аналогичной услуги.

2.15.1.2. Случаи и порядок предоставления муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме.

2.15.1.3. Случаи предоставления муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме.

В случаях, если заявителю и (или) законному представителю заявителя было отказано по уважительной причине в предоставлении муниципальной услуги, заявитель и (или) законный представитель в соответствии с [частью 2 статьи 7.3](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/7302) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" имеет право на повторное обращение о предоставлении муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме, на следующих основаниях, если:

- заявитель и (или) законный представитель заявителя уведомлен о возможности предоставления муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме и дал согласие на предоставление муниципальной услуги упреждающем (проактивном) режиме;

- устранены нарушения, являвшиеся основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.15.1.4. Порядок предоставления муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме:

-заявитель и (или) законный представитель заявителя уведомляется о возможности предоставления муниципальных услуг в упреждающем (проактивном) режиме и дает согласие на предоставление муниципальной услуги упреждающем (проактивном) режиме.

По решению органа, предоставляющего муниципальную услугу, согласие гражданина, возможно, предварительно получить на [Портале](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных услуг (в случае, если заявитель имеет личный кабинет) или при первичном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, за получением соответствующей муниципальной услуги.

-получения заявителем сведений о ходе рассмотрения устраненных нарушений, являвшиеся основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрено.

2.15.2. Особенности предоставления муниципальных услуг в МФЦ.

2.15.2.1. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется при наличии соглашения о взаимодействии.

2.15.2.2. МФЦ осуществляют:

-прием и заполнение запросов о предоставлении муниципальных услуг, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов;

-представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов,

необходимых для получения муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов,

сведений и (или) информации, представленных заявителем в МФЦ при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных МФЦ самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов муниципальных услуг,

указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие муниципальные услуги;

-представление интересов органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

- информирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг в МФЦ и через [Порталы](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования в много функциональном центре рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

-взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления муниципальных услуг, а также по результатам предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

-составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, по результатам предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

- прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации. Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности МФЦ, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе заверенные МФЦ выписки из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим муниципальные услуги;

-прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами;

-создание заверенных усиленной [квалифицированной подписью](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных [частью 6](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/706) [статьи 7](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/706) настоящего Федерального закона, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке, установленном правилами организации деятельности многофункциональных центров, а также направление указанных электронных дубликатов в органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием [единого портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг и (или) [региональных порталов](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг. Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие муниципальные услуги, устанавливаются Правительством Российской Федерации;

- в порядке, установленном [статьей 14.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12148555/1401) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", размещение или обновление в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица (далее - единая биометрическая система), с использованием программно-технических комплексов. Правительством Российской Федерации устанавливаются требования к организационным и техническим условиям осуществления таких размещения или обновления по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности. Источником финансового обеспечения расходных обязательств субъектов Российской Федерации, вытекающих из положений настоящего пункта, являются субсидии из федерального бюджета,

предоставляемые субъектам Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации;

- иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

2.15.2.3. В целях повышения территориальной доступности муниципальных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна", для реализации функций, установленных [статьей](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16) [16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уполномоченный многофункциональный центр вправе привлекать иные организации. Случаи и порядок привлечения указанных организаций, порядок их взаимодействия с уполномоченным многофункциональным центром, перечень функций, к реализации которых привлекается организация, а также требования к указанным организациям устанавливаются правилами организации

деятельности уполномоченных МФЦ, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

2.15.2.4. Организации, указанные в [части 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", обязаны сообщить заявителю о том, что предоставленные им документы, необходимые для получения муниципальной услуги, будут переданы в уполномоченный многофункциональный центр, а также сообщить заявителю по его просьбе информацию, предусмотренную [частью 7 статьи 14](https://internet.garant.ru/document/redirect/12148567/1407) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

2.15.2.5. В соответствии с муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг), на многофункциональные центры может быть возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

2.15.2.6. При реализации своих функций многофункциональные центры вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, в органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, а также получать от органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, такие документы и информацию, в том числе с использованием информационно-технологической и

коммуникационной инфраструктуры.

2.15.2.7. При реализации своих функций многофункциональные центры и организации, указанные в [части 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", не вправе требовать от заявителя:

-предоставления документов и информации или осуществления

действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

-представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/706) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

-осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/91) [статьи 9](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/91) Федерального закона "Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"", и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

-представления документов и 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](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/7014) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги применяется в случае, если на МФЦ возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) [статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.15.2.8. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии многофункциональный центр обязан:

-предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального

центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

-при приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливать личность заявителя, проводить его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, указанных в [частях 10](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/710) и [11 статьи 7](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/711) Федерального закона, "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

-соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

-осуществлять взаимодействие сорганами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными органами местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами.

2.15.2.9. Многофункциональный центр, его работники, организации, указанные в [части](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) [1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, и их работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

-за полноту передаваемых органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в многофункциональный центр сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

-за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений,

составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если такие документы, информация и (или) сведения формируются с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры на основании документов, информации и (или) сведений, полученных из информационных систем, не относящихся к ведению многофункционального центра;

-за своевременную передачу органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим муниципальную услугу;

-за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

2.15.2.9.1. Работники МФЦ при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций многофункциональных центров, предусмотренных [частями 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/161) и [1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013), а

также [статьей](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) [15.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, привлекаются к ответственности, в том числе установленной [Уголовным кодексом](https://internet.garant.ru/document/redirect/10108000/0) Российской Федерации и [Кодексом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12125267/0) Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

2.15.2.10. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами,

Соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.15.2.11. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в [части 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и ее работниками обязанностей МФЦ, возмещается МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации, указанной в [части 1.1 статьи](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) [16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, при предоставлении муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечивают:

-предоставление муниципальных услуг в многофункциональных центрах при условии соответствия многофункциональных центров требованиям, установленным в соответствии с [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-доступ многофункциональных центров к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления муниципальных услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-предоставление на основании запросов многофункциональных центров необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению муниципальных услуг, в том числе на основании межведомственных запросов с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-прием и рассмотрение полученных от многофункциональных центров в электронной форме документов и информации, подписанных усиленной [квалифицированной](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) [электронной подписью](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54), необходимых для предоставления муниципальных услуг, без получения таких документов и информации на бумажном носителе, если иное не предусмотрено федеральным законом;

-уведомление МФЦ об изменении нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

-осуществление иных обязанностей, указанных в соглашении о взаимодействии.

2.15.3. Особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

Предоставление муниципальных услуг в электронной форме, в том числе

взаимодействие органов, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг или организующих предоставление муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая муниципальные информационные системы ,составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления муниципальных услуг в электронной форме, требования к инфраструктуре, обеспечивающей их взаимодействие, а также требования по обеспечению использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в том числе единой системы идентификации и аутентификации устанавливаются Правительством Российской Федерации. В случае использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления также иных государственных информационных систем такие государственные информационные системы должны в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивать взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, в том числе для обеспечения возможности санкционированного доступа к [единому Порталу](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг с использованием региональной государственной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и аутентификацию, в установленном Правительством Российской Федерации порядке.

[Единый Портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление

муниципальных услуг, а также услуг, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о муниципальных услугах, а также об услугах, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров муниципальных услуг.

[Единый Портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

-доступ заявителей к сведениям о муниципальных услугах, а также об услугах, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров соответственно муниципальных услуг;

- доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги либо услуги, указанной в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в [части](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) [3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-возможность получения заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий результатов предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом, а также результатов предоставления услуги, указанной в [части 3](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) [статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-возможность оплаты заявителем с использованием электронных средств платежа предоставления муниципальных услуг, услуг, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) и [части 1 статьи 9](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/91) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и уплаты иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, представление информации об уплате которых допускается с использованием информации, содержащейся в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах, если иное не предусмотрено федеральными законами;

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, организации, предоставляющие услуги, указанные в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", многофункциональные центры при предоставлении муниципальных услуг вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением таких услуг, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления таких услуг направляют в личный кабинет заявителя на [едином Портале](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг сведения, предусмотренные [пунктами 4](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2134) и [5 части 3 статьи 21](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2135) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в определенном Правительством Российской Федерации порядке, предусматривающем в том числе случаи и порядок предоставления таких сведений для размещения на [региональных Порталах](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг, в иных государственных информационных системах, с учетом

положений нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, определяющих состав передаваемых в соответствии с [пунктом 4 части](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2134) [3 статьи 21](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" сведений.

Обеспечение информационного обмена с соответствующими информационными системами органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, предоставляющих услуги, указанные в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг", МФЦ в целях предоставления муниципальных услуг в электронной форме при использовании [единого](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) [Портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг осуществляется с применением единой системы межведомственного электронного взаимодействия в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных [электронной подписью](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21) в соответствии с требованиями [Федерального закона](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/0) "Об электронной подписи" и требованиями

[Федерального закона](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Муниципальная услуга может оказываться в электронной форме через [Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных услуг и [Портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг Псковской области при наличии технической возможности путем:

-предоставления в установленном порядке информации заявителям и обеспечения доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

-подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных

документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16172) [части 1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16172) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и прием таких запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе [единого портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

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

-взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг;

-получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

Муниципальная услуга не предоставляется в электронной форме.

**Раздел 3.**

**Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

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

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя

следующие административные процедуры:

- устное консультирование заявителей;

- прием обращения (жалобы) и прилагаемых к нему документов и его

регистрация;

- рассмотрение обращения (жалобы) и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.1.2. Основанием для начала административной процедуры по устной консультации заявителя является обращение заявителя в уполномоченный орган за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники уполномоченного органа подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы уполномоченным органом запросы по вопросам исполнения муниципальной услуги;

- о нормативных правовых актах по вопросам предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного акта);

- о месте размещения на сайте http://krasnogorodsk.reg60.ru информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- по перечню документов, предоставление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги;

- по принятию решения по документам заявителей;

- о правилах предоставления муниципальной услуги.

Ответ на устное обращение заявителя предоставляется сотрудником уполномоченного органа незамедлительно.

Срок предоставления информации составляет 20 минут.

При невозможности уполномоченного сотрудника самостоятельно ответить на поставленные вопросы он сообщает заявителю телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Результатом данной административной процедуры является получение заявителем информации в запрашиваемом объеме.

3.1.3. Основанием для начала административной процедуры по регистрации обращения (жалобы) является поступление их в Администрацию Красногородского муниципального округа.

3.1.4. Письменное обращение (жалоба) регистрируется Управлением делами Администрации Красногородского муниципального округа Администрации в компетенцию которого входят прием, регистрация и распределение поступающей и исходящей корреспонденции, и в день его поступления либо на следующий день передается в отдел, ответственный за исполнение муниципальной услуги. Копия обращения с отметкой о дате приема документов вручается заявителю.

Срок регистрации заявления составляет 20 минут.

3.1.5. Началом административной процедуры по рассмотрению заявления является поступление его в уполномоченный орган.

3.1.6. Из числа сотрудников уполномоченного органа назначается ответственный исполнитель, который проверяет представленный пакет документов на достоверность и полноту представленных сведений в соответствии с установленными требованиями, рассматривает обращение и прилагаемые к нему документы по существу, готовит ответ на указанное обращение и передает подготовленный документ на подпись лицу, уполномоченному утверждать данный документ.

3.1.7. Если поданное письменное обращение (жалоба) и документы не соответствуют установленным требованиям, сотрудник уполномоченного органа готовит проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа. Решение передается на подпись лицу, уполномоченному утверждать данный документ.

3.1.8.. Максимальный срок выполнения административных действий по подготовке ответа уполномоченным сотрудником составляет 25 дней с момента поступления документов в уполномоченный орган.

3.1.9.. Письменное обращение (жалоба), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию уполномоченного органа, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов с уведомлением заявителя в течение семи дней со дня регистрации документов в уполномоченный орган.

3.1.10. Подготовленный ответ на письменное обращение (жалобу) заявителя или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается лицом, уполномоченным утверждать данный документ, в 2-дневный срок со дня поступления на подпись.

3.1.11. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.1.12. Утвержденный ответ на письменное обращение заявителя или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги передается для регистрации в Управление делами Администрации Красногородского муниципального округа, в компетенцию которого входят прием, регистрация и распределение поступающей и исходящей корреспонденции.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 10

минут.

3.1.13. Сотрудник уполномоченного органа направляет документ(ты) получателю муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 10

минут.

3.1.14. Информация о муниципальной услуге размещается на официальном сайте Администрации Красногородского муниципального округа в сети "Интернет" <http://krasnogorodsk.reg60.ru>.

**3.2. Особенности выполнения административных процедур в**

**многофункциональных центрах**

3.2.1. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в порядке, установленном административным регламентом с учетом особенностей, определенных соглашением о взаимодействии между органом, предоставляющим муниципальную услугу, и МФЦ в соглашении о взаимодействии описываются особенности выполнения административных процедур (действий), выполняемых МФЦ:

-информирование заявителей в МФЦ о порядке предоставления

муниципальной услуги, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей в МФЦ о порядке предоставления муниципальной услуги;

-прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. Предоставление муниципальной услуги через МФЦ осуществляется при наличии соглашения о взаимодействии.

Многофункциональные центры осуществляют:

-прием и заполнение запросов о предоставлении муниципальных услуг, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов;

-представление интересов заявителей при взаимодействии с органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-составление на основании комплексного запроса заявлений на предоставление конкретных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, подписание таких заявлений и скрепление их печатью многофункционального центра, формирование комплектов документов, необходимых для получения муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе (указанные комплекты документов формируются из числа документов, сведений и

( или) информации, представленных заявителем в многофункциональный центр при обращении с комплексным запросом, а также документов, сведений и (или) информации, полученных МФЦ самостоятельно в порядке межведомственного взаимодействия, а также вследствие получения результатов муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе и необходимых для получения иных муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе), направление указанных заявлений и комплектов документов в органы, предоставляющие муниципальные услуги;

-представление интересов органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

-информирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса, в МФЦо ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальных услуг, комплексных запросов, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг в МФЦ и через [Порталы](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг, в том числе путем оборудования МФЦ рабочих мест, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

-взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-выдачу заявителям документов, полученных от органов, предоставляющих муниципальные услуги, по результатам предоставления муниципальных услуг, а также по результатам предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

-составление и выдачу заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, по результатам предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации;

-прием, обработку информации из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, если это предусмотрено соглашением о взаимодействии и иное не предусмотрено федеральным законом, и выдачу заявителям на основании такой информации документов, включает составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем, в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Если иное не предусмотрено правилами организации деятельности МФЦ, утверждаемыми Правительством Российской Федерации, составленные на бумажном носителе и заверенные многофункциональным центром выписки из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги, приравниваются к выпискам из информационных систем на бумажном носителе, составленным самим органом, предоставляющим муниципальные услуги;

-прием денежных средств от заявителей в счет платы за предоставление муниципальных услуг и уплаты иных платежей в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами;

-создание заверенных усиленной [квалифицированной подписью](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления муниципальных услуг (в том числе документов, предусмотренных [частью 6](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/706)

статьи 7 настоящего Федерального закона, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, в порядке, установленном правилами организации деятельности многофункциональных центров, а также направление указанных электронных дубликатов в органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам с использованием [единого портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг и (или) [региональных Порталов](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг. Перечень таких документов и информации и порядок создания и направления их электронных дубликатов в органы, предоставляющие муниципальные услуги, устанавливаются Правительством Российской Федерации;

-в порядке, установленном [статьей 14.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12148555/1401) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", размещение или обновление в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица (далее - единая биометрическая система), с использованием программно-технических комплексов. Правительством Российской Федерации устанавливаются требования к организационным и техническим условиям осуществления таких размещения или обновления по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности. Источником финансового обеспечения расходных обязательств субъектов Российской Федерации, вытекающих из положений настоящего пункта, являются субсидии из федерального бюджета, предоставляемые субъектам Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации;

-иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

3.2.3.В целях повышения территориальной доступности муниципальных услуг, предоставляемых по принципу "одного окна", для реализации функций, установленных [статьей](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16) [16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уполномоченный многофункциональный центр вправе привлекать иные организации. Случаи и порядок привлечения указанных организаций, порядок их взаимодействия с уполномоченным многофункциональным центром, перечень функций, к реализации которых привлекается организация, а также требования к указанным организациям устанавливаются правилами организации деятельности уполномоченных многофункциональных центров, утверждаемыми Правительством Российской Федерации.

3.2.4.Организации, указанные в [части 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", обязаны сообщить заявителю о том, что предоставленные им документы, необходимые для получения муниципальной услуги, будут переданы в уполномоченный многофункциональный центр, а также сообщить заявителю по его просьбе информацию, предусмотренную [частью 7 статьи 14](https://internet.garant.ru/document/redirect/12148567/1407) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных".

3.2.5. В соответствии с муниципальными правовыми актами (для муниципальных услуг), на многофункциональные центры может быть возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2.6.При реализации своих функций МФЦ вправе запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, в органах, предоставляющих муниципальные услуги, организациях, участвующих

в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, а также получать от органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, такие документы и информацию, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

3.2.7. При реализации своих функций многофункциональные центры и организации, указанные в [части 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", не вправе требовать от заявителя:

-предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/706) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

-осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/91) [статьи 9](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/91) Федерального закона "Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"", и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

-представления документов и 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](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/7014) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги применяется в случае, если на МФЦ возложена функция по

предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) [статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

3.2.8. При реализации своих функций в соответствии с соглашениями о взаимодействии многофункциональный центр обязан:

-предоставлять на основании запросов и обращений федеральных государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, физических и юридических лиц необходимые сведения по вопросам, относящимся к установленной сфере деятельности многофункционального центра, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-обеспечивать защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с федеральным законом, а также соблюдать режим обработки и использования персональных данных;

-при приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче документов устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливать личность заявителя, проводить его идентификацию, аутентификацию с использованием

информационных систем, указанных в [частях 10](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/710) и [11 статьи 7](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/711) Федерального закона, "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

-соблюдать требования соглашений о взаимодействии;

-осуществлять взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственным и органам местного самоуправления организациями и организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями о взаимодействии, нормативными правовыми актами.

3.2.9. Многофункциональный центр, его работники, организации, указанные в [части 1.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) [статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления

Государственных и муниципальных услуг", и их работники несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

-за полноту передаваемых органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в многофункциональный центр сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

-за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу,

предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если такие документы, информация и (или) сведения формируются с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры на основании документов, информации и (или) сведений, полученных из информационных систем, не относящихся к ведению многофункционального центра;

-за своевременную передачу органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим муниципальную услугу;

-за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

3.2.9.1.Работники многофункциональных центров при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций многофункциональных центров, предусмотренных [частями 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/161) и [1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013), а также [статьей](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) [15.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", привлекаются к ответственности, в том числе установленной [Уголовным кодексом](https://internet.garant.ru/document/redirect/10108000/0) Российской Федерации и [Кодексом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12125267/0) Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

3.2.9.2.Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональными центрами или их работниками обязанностей, предусмотренных [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2.10. Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в

результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в [части 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и ее работниками обязанностей многофункционального центра,

возмещается МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации. МФЦ вправе предъявить к организации, указанной в [части 1.1 статьи](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) [16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, при предоставлении муниципальных услуг в многофункциональных центрах обеспечивают:

-предоставление муниципальных услуг в многофункциональных центрах при условии соответствия многофункциональных центров требованиям, установленным в соответствии с [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-доступ многофункциональных центров к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления муниципальных услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-предоставление на основании запросов многофункциональных центров необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению муниципальных услуг, в том числе на основании межведомственных запросов с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-прием и рассмотрение полученных от многофункциональных центров в электронной форме документов и информации, подписанных усиленной [квалифицированной](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) [электронной подписью](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54), необходимых для предоставления муниципальных услуг, без получения таких документов и информации на бумажном носителе, если иное не предусмотрено федеральным законом;

-уведомление многофункциональных центров об изменении нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

-осуществление иных обязанностей, указанных в соглашении о заимодействии.

**3.3. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Предоставление муниципальных услуг в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг или организующих предоставление муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления муниципальных услуг в электронной форме, требования к инфраструктуре, обеспечивающей их взаимодействие, а также требования по обеспечению использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в том числе единой системы идентификации и аутентификации устанавливаются Правительством Российской Федерации. В случае использования при идентификации и аутентификации в рамках предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления также иных государственных информационных систем такие государственные информационные системы должны в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивать взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, в том числе для обеспечения возможности санкционированного доступа к [единому порталу](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг с использованием региональной государственной информационной системы, обеспечивающей идентификацию и

аутентификацию, в установленном Правительством Российской Федерации порядке.

[Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг является федеральной государственной информационной системой, обеспечивающей предоставление муниципальны

услуг, а также услуг, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в электронной форме и доступ заявителей к сведениям о муниципальных услугах, а также об услугах, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров муниципальных услуг.

[Единый портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг обеспечивает:

-доступ заявителей к сведениям о муниципальных услугах, а также об услугах, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров соответственно муниципальных услуг;

-доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги либо услуги, указанной в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, заявления о предоставлении услуги, указанной в [части](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) [3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-возможность получения заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий результатов предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом, а также результатов предоставления услуги, указанной в [части 3](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) [статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-возможность оплаты заявителем с использованием электронных средств платежа предоставления муниципальных услуг, услуг, указанных в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) и [части 1 статьи 9](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/91) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и уплаты иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации, представление информации об уплате которых допускается с использованием информации, содержащейся в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах, если иное не предусмотрено федеральными законами;

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, организации, предоставляющие услуги, указанные в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", многофункциональные центры при предоставлении муниципальных услуг вне зависимости от способа обращения заявителя за предоставлением таких услуг, а также от способа предоставления заявителю результатов предоставления таких услуг направляют в личный кабинет заявителя на [едином Портале](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг сведения, предусмотренные [пунктами 4](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2134) и [5 части 3 статьи 21](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2135) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в определенном Правительством Российской Федерации порядке, предусматривающем в том числе случаи и порядок предоставления таких сведений для размещения на [региональных Порталах](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг, в иных государственных информационных системах, с учетом

положений нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации, определяющих состав передаваемых в соответствии с [пунктом 4 части](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2134) [3 статьи 21](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/2134) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" сведений.

Обеспечение информационного обмена с системами органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, предоставляющих услуги, указанные в [части 3 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/103) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ в целях предоставления муниципальных услуг в электронной форме при использовании [единого](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) [Портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг осуществляется с применением единой системы межведомственного электронного взаимодействия в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных [электронной подписью](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/21) в соответствии с требованиями [Федерального закона](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/0) "Об электронной подписи" и требованиями [Федерального закона](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации и предоставления государственных и муниципальных услуг".

Муниципальная услуга может оказываться в электронной форме через [Единый Портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных услуг и [Портал](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг Псковской области при наличии технической возможности путем:

-предоставления в установленном порядке информации заявителям и обеспечения доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

-подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16172) [части 1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16172) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и прием таких запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе [единого портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг и (или) [региональных порталов](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг;

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

-взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/101) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" муниципальных услуг;

-получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

**3.4. Варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились**

Варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились, не предусмотрены.

**Раздел 4.**

**Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется руководителем уполномоченного органа.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

Варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились, не предусмотрены.

**Раздел 4.**

**Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее - текущий контроль), осуществляется руководителем уполномоченного органа.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной

услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) специалистов уполномоченного органа.

4.4.Периодичность проведения проверок может носить плановый

характер осуществляться на основании планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей). При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. Должностные лица уполномоченного органа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

**Раздел 5.**

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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

-нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ;

-нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги. 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 муниципальных услуг в полном объеме;

-требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

-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 и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном;

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

-отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ работника МФЦ, организаций, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги в документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий(бездействия) многофункционального центра, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

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

**-**приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными актами Красногородского муниципального округа.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае если на МФЦ, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

-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](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/7014) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ. 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 муниципальных услуг в полном объеме;

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы;

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя

органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.2.2.Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта

органа, предоставляющего муниципальную услугу, [единого Портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/89) государственных и муниципальных услуг либо [регионального Портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", [официального сайта](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/216) МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо [регионального портала](https://internet.garant.ru/document/redirect/33906719/36) государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

-наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или)работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их работников;

-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, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, 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.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

- в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) [статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ, 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, информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

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

5.2.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.8. МФЦ, его работники, организации, указанные в [части 1.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) [статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работники несут ответственность установленную законодательством Российской Федерации:

-за полноту передаваемых органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в многофункциональный центр сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

-за полноту и соответствие комплексному запросу передаваемых органу, предоставляющему муниципальную услугу, заявлений, составленных на основании комплексного запроса, иных документов, информации и (или) сведений, необходимых для предоставления муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением случаев, если такие документы, информация и (или) сведения формируются с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры на основании документов, информации и (или) сведений, полученных из информационных систем, не относящихся к ведению МФЦ;

-за своевременную передачу органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении муниципальных услуг, заявлений, составленных на основании комплексных запросов, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях многофункциональному центру органом, предоставляющим муниципальную услугу;

-за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

5.2.8.1.Работники МФЦ при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций многофункциональных центров, предусмотренных [частями 1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/161) и [1.3 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/160013), а также [статьей](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) [15.1](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/1510) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", привлекаются к ответственности, в том числе установленной [Уголовным кодексом](https://internet.garant.ru/document/redirect/10108000/0) Российской Федерации и [Кодексом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12125267/0) Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.

5.2.9.Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МФЦ или их работниками обязанностей, предусмотренных [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", другими федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

Муниципальными правовыми актами, соглашениями о взаимодействии, возмещается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.10.Вред, причиненный физическим или юридическим лицам в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения организацией, указанной в [части 1.1 статьи 16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и ее работниками обязанностей многофункционального центра, возмещается многофункциональным центром в соответствии с законодательством Российской Федерации. Многофункциональный центр вправе предъявить к организации, указанной в [части 1.1 статьи](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) [16](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/16011) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", регрессное требование о возмещении сумм, выплаченных третьим лицам, если докажет, что вред возник по ее вине.

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, при предоставлении муниципальных услуг в МФЦ обеспечивают:

-предоставление муниципальных услуг в многофункциональных центрах при условии соответствия многофункциональных центров требованиям, установленным в соответствии с [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/document/redirect/12177515/0) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

-доступ многофункциональных центров к информационным системам, содержащим необходимые для предоставления муниципальных услуг сведения, если иное не предусмотрено федеральным законом в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

-предоставление на основании запросов многофункциональных центров необходимых сведений по вопросам, относящимся к предоставлению муниципальных услуг, в том числе на основании межведомственных запросов с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры.

-прием и рассмотрение полученных от многофункциональных центров в электронной форме документов и информации, подписанных усиленной [квалифицированной](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54) [электронной подписью](https://internet.garant.ru/document/redirect/12184522/54), необходимых для предоставления муниципальных услуг, без получения таких документов и информации на бумажном носителе, если иное не предусмотрено федеральным законом;

-уведомление многофункциональных центров об изменении нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

-осуществление иных обязанностей, указанных в соглашении о

взаимодействии.

Приложение

к [Административному регламенту](#_page_4_0) предоставления муниципальной услуги "Рассмотрение жалоб потребителей на нарушения законодательства о защите прав потребителей и консультирование по вопросам защиты прав потребителей"

Заявление принято: \_ (дата)

и зарегистрировано

под N \_\_\_\_

Специалист: \_\_\_\_\_\_\_

В \_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления) \_\_\_\_

От Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства (пребывания): индекс тел. дом. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. раб. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_ кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_

дата рождения заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес и телефон фактического места проживания \_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу .............................................

Дата "\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. Подпись заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление и документы

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Принял "\_\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г. N

Подпись специалиста\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_