

Примерная форма

административного регламента, подлежащая адаптации под конкретную государственную услугу при обязательном сохранении структуры регламента

желтым выделены положения, которые в обязательном порядке должны быть включены в административный регламент предоставления государственной услуги, в случае, если государственная услуга предоставляется в электронном виде

зеленым выделен текст в 5 разделе, который подлежит включению в регламент, в случае предоставления услуги через МФЦ

голубым выделены изменения с учетом новелл законодательства в 2018 году, необходимые к включению во все адм. регламенты

лиловым выделены изменения в соответствии с Федеральным законом от 19.07.2018 N 204-ФЗ, вступающим в силу с 18.10.2018.

красным выделены изменения, внесенные в связи с принятием постановления администрации Костромской области от 29.10.2018 № 439-а.

Административный регламент
предоставления _____ Костромской области
(наименование ИОГВ, организации, учреждения)
государственной услуги по _____
(наименование государственной услуги)

Раздел 1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления полное наименование ИОГВ государственной услуги по полное наименование государственной услуги (далее – административный регламент) регулирует отношения, связанные с _____, устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) **(в том числе в электронном виде)** при осуществлении полномочий по полное наименование государственной услуги, порядок взаимодействия полное наименование ИОГВ, предоставляющего услугу с заявителями, иными органами государственной власти и местного самоуправления, учреждениями и организациями.

(при наличии взаимодействия)

2. Заявителями, в отношении которых предоставляется государственная услуга, являются:

1) _____;

2) _____;

(далее - заявители).

3. От имени заявителя с запросом / заявлением о предоставлении государственной услуги (применяется терминология, указанная в нормативном правовом акте, регулирующем предоставление соответствующей государственной услуги) может обратиться его представитель при наличии доверенности или

иного документа, подтверждающего право обращаться от имени заявителя (далее - представитель заявителя).

4. ~~Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах (в том числе номере телефона автоинформатора) _____ (наименование ИОГВ), _____ (наименование его структурных подразделений), организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, а также адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть Интернет), содержащих информацию о предоставлении государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, адреса электронной почты приведены в приложении №1 к настоящему административному регламенту.~~

Информация по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также справочная информация размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, на официальном сайте полное наименование ИОГВ (www.____) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), непосредственно в полное наименование ИОГВ, а также в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Костромской области» (далее - РГУ), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ) и в региональной государственной информационной системе «Единый портал Костромской области» (44gosuslugi.ru) (далее – РПГУ).

К справочной информации относится следующая информация: _____ место нахождения и графики работы полное наименование ИОГВ, его структурных подразделений, предоставляющих государственные услуги, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения государственной услуги, а также областного государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению» и его обособленных структурных подразделений (далее – МФЦ) (указывается в случае предоставления услуги через МФЦ);

справочные телефоны структурных подразделений полное наименование ИОГВ, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии); _____

адреса официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи полное наименование ИОГВ, органов и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в сети Интернет. _____

Полное наименование ИОГВ обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию указанной информации. _____

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги заявитель обращается в полное наименование ИОГВ лично, письменно, по телефону, по электронной почте, через ЕПГУ или через РПГУ.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги заявитель обращается в полное наименование ИОГВ лично, письменно, по телефону, по электронной почте или через РПГУ.

Сведения о ходе предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, предоставляются заявителю после указания даты и входящего номера полученной при подаче документов расписки, а при использовании РПГУ - после прохождения процедур авторизации.

Информирование (консультирование) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется специалистами _____ (наименование структурного подразделения) полное наименование ИОГВ, в том числе специально выделенными для предоставления консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:
содержание и ход предоставления государственной услуги;
перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

источник получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, организация и их местонахождение);

время приема и выдачи документов специалистами полное наименование ИОГВ, МФЦ;

срок принятия полное наименование ИОГВ решения о предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых полное наименование ИОГВ в ходе предоставления государственной услуги.

Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования (данное положение указывается в случае наличия в ИОГВ средств автоинформирования).

Информация по вопросам предоставления государственной услуги также размещается:

на информационных стендах общественных организаций, органов территориального общественного самоуправления (по согласованию);

на информационных стендах и (или) иных источниках информирования в МФЦ;

в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

Размещаемая информация содержит справочную информацию, а также сведения о порядке получения информации заявителями по вопросам

предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием ЕПГУ, РПГУ, установленном в настоящем пункте.

Раздел 2. Стандарт предоставления государственной услуги

5. Наименование государственной услуги – *(Указать полное наименование государственной услуги)* (далее – государственная услуга).

6. Государственная услуга предоставляется *полное наименование ИОГВ Костромской области, предоставляющего услугу* (далее – *сокращенное наименование ИОГВ*).

В предоставлении государственной услуги участвуют *(указываются все органы и организации, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги)*.

7. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения *(указывается в случае, если принятие решения требует обязательного оформления соответствующим актом)*:

1) о предоставлении государственной услуги

2) об отказе в предоставлении государственной услуги (предоставлении права, назначении и т.д.)

Процедура предоставления государственной услуги завершается получением заявителем одного из следующих документов:

_____ ;
_____ ;
_____ .

(удостоверяющего юридический факт предоставления/отказа в предоставлении государственной услуги).

8. Срок предоставления государственной услуги – *количество рабочих (календарных) дней* со дня регистрации запроса/заявления и комплекта документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в ИОГВ (организации), МФЦ.

(срок указывается с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, например, в МФЦ)

Процедура предоставления государственной услуги может быть приостановлена на *(указать срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными правовыми актами законодательством субъекта Российской Федерации)* В случае (или для.....)

9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги:

(Указываются правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования. Документы в перечне располагаются в порядке убывания юридической силы акта, с указанием сведений об опубликовании, перечень должен быть закрытым.

Например:

1) Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

(«Российская газета», № 256, 31.12.2001)

2) Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», № 234, 02.12.1995).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте сокращенное наименование ИОГВ в сети Интернет (www_____), в РГУ, на ЕПГУ и РПГУ.

Сокращенное наименование ИОГВ обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте в сети Интернет, а также в соответствующем разделе РГУ.

(при размещении на сайте документы в перечне располагаются в порядке убывания юридической силы акта, с указанием сведений об опубликовании, перечень должен быть закрытым).

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем (в отношении каждого документа указывается способ его получения заявителем (электронный, бумажный) и порядок их представления (оригинал, копия, нотариально заверенная копия, количество экземпляров и т.д.)) (бланки, формы документов, приводятся в качестве приложений к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены нормативными правовыми актами или законодательством предусмотрена свободная форма подачи этих документов):

1) запрос /заявление о (предоставлении, выдаче и т.п.) по форме согласно приложению № ___ к настоящему административному регламенту (если действующим законодательством прямо не предусмотрена свободная форма заявления/запроса) на бумажном носителе или в электронном виде, в 1 экземпляре.

2)

3)

10.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, находящихся в распоряжении других органов и организаций (в отношении каждого документа указывается способ его получения заявителем (электронный, бумажный) и порядок их представления (оригинал, копия, нотариально заверенная копия, количество экземпляров и т.д.)) (бланки, формы документов, приводятся в качестве приложений к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены нормативными правовыми актами или законодательством предусмотрена свободная форма подачи этих документов):

1)

2)

3)

Сведения, содержащиеся в документах, указанных в настоящем пункте, запрашиваются (наименование ИОГВ) самостоятельно посредством межведомственного информационного взаимодействия.

Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

Если категорий заявителей несколько – для каждой категории должен быть составлен отдельный перечень или (при незначительной разнице в комплекте документов) в перечне указать в каких случаях (от кого) этот документ требуют.

Избегайте необоснованно требовать нотариально заверенные копии, если можете сами снять ксерокопию и заверить её.

11. Запрещается требовать от заявителя:

Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Костромской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный постановлением администрации Костромской области от 15 августа 2011 года № 301-а «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Костромской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и Перечня услуг, предоставляемых государственными учреждениями Костромской области и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ), подлежащих включению в реестр государственных услуг Костромской области и предоставлению в электронном виде, и определении размера платы за их оказание» (далее – Перечень необходимых и обязательных услуг);

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень необходимых и обязательных услуг;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в

приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица (*наименование ИОГВ*), предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя (*наименование ИОГВ*), руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

12. Документы, представляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

тексты документов должны быть написаны разборчиво;

фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) должны быть написаны полностью;

документы не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не должны быть исполнены карандашом;

документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает неоднозначность их толкования.

~~Документы, необходимые для получения государственной услуги, могут быть предоставлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных выдавшей документы организацией (органом, учреждением) или нотариально удостоверены (в случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации).~~

Копии представленных документов заверяются специалистом ИОГВ, МФЦ на основании представленного подлинника этого документа.

Заявитель может подать заявление о получении государственной услуги в электронной форме с использованием РПГУ.

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе.

Заявление и необходимые для получения государственной услуги документы, предусмотренные пунктами 10, 10.1 настоящего административного регламента, предоставленные заявителем в электронной форме, удостоверяются электронной подписью:

заявление удостоверяется простой электронной подписью заявителя; доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением государственной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса;

иные документы, прилагаемые к заявлению в форме электронных образов бумажных документов (сканированных копий), удостоверяются электронной подписью в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Если направленные документы подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства, предоставление оригиналов и сверка с электронными версиями документов не требуется. В ином случае заявитель предоставляет оригиналы документов в ИОГВ для сверки с электронными версиями документов после получения уведомления о принятии заявления к рассмотрению.

Для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи заявитель должен обратиться в удостоверяющий центр, включенный в Перечень уполномоченных удостоверяющих центров единой системы удостоверяющих центров, сформированный Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

13. В перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления государственной услуги входят:

1) излагается исчерпывающий перечень услуг, являющийся необходимым и обязательным для получения государственной услуги.

2) _____;

14. Необходимая и обязательная услуга:

1) указать наименование услуги _____ предоставляется указать орган или организацию ее предоставляющую бесплатно. Если за предоставление услуги взимается

плата, указать ее размер и основания взимания, **включая информацию о методике расчета размера такой платы.**

2) Перечислить аналогично все услуги _____;

3) _____.

14. При предоставлении государственной услуги:

1) заявитель взаимодействует с наименование ИОГВ или организации для получения _____; (Указывается, если такое взаимодействие действительно происходит)

2) ИОГВ взаимодействует со следующими органами и организациями: _____; _____ для получения _____

15. В приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, полученных на бумажном носителе, отказывается в случае:

излагается исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, предусмотренный НПА, регулирующим предоставление данной государственной услуги.

Основание для отказа в приеме к рассмотрению заявления и документов, полученных от заявителя в форме электронного документа:

выявление в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи несоблюдения установленных статьей 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности.

16. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) Излагается исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, если они предусмотрены нормативными правовыми актами. Если такие основания нормативными правовыми актами не предусмотрены, то используется следующая формулировка: «Основания для отказа в предоставлении государственной услуги, нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление государственной услуги, не предусмотрены».

2) _____.

17. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

В случае если за предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина или иная плата в регламенте должны быть указаны размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы или ссылка на положение нормативного правового акта, в котором установлен размер такой пошлины или платы.

18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса/заявления о предоставлении государственной услуги составляет _____ минут.

19. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги составляет _____ минут.

20. Максимальный срок регистрации заявления заявителя в журнале регистрации заявлений граждан составляет 10 минут с момента его поступления в _____.

21. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на представление документов для получения государственной услуги и (или) для получения результата государственной услуги. Предварительная запись может осуществляться заявителем при личном обращении, в том

числе в МФЦ, по справочным телефонам, а также посредством записи с использованием РПГУ.

При предварительной записи заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, контактный телефон и желаемые дату и время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в Журнал предварительной записи заявителей, который ведется на бумажном или электронном носителях. Заявителю сообщается дата и время представления документов на получение государственной услуги и номер кабинета приема документов, в который следует обратиться (при наличии возможности), а также дата и время получения результата государственной услуги и номер кабинета выдачи результата государственной услуги, в который следует обратиться.

В случае если заявителем используется возможность предварительной записи на представление документов для получения государственной услуги и (или) для получения результата государственной услуги с использованием РПГУ (при наличии технической возможности) ему направляется уведомление о приближении даты подачи документов и (или) получения результата государственной услуги.

22. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, соответствуют следующим требованиям:

1) здание, в котором непосредственно предоставляется государственная услуга, располагается с учетом транспортной доступности (время пути для граждан от остановок общественного транспорта составляет не более 15 минут пешим ходом) и оборудовано отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение;

2) на территории, прилегающей к месторасположению _____ (наименование ИОГВ), оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 мест, из них не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) - для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид». Порядок выдачи опознавательного знака «Инвалид» для индивидуального использования устанавливается уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

3) центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы;

4) в целях создания условий доступности зданий, помещений, в которых предоставляется государственная услуга (далее – здания), и условий доступности государственной услуги инвалидам обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к зданиям¹, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания, а также входа в такие здания и выходы из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в передвижении;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям и к 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, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск в здания собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

создание инвалидам иных условий доступности зданий, а также условий доступности государственной услуги в соответствии с требованиями _____ (указать НПА ведомства, которым утвержден соответствующий Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов зданий и предоставляемых услуг).

В случаях, если существующие здания невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих зданий до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление государственной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

5) места ожидания в очереди на представление или получение документов комфортные для граждан, оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями);

б) в здании предусматриваются места общественного пользования (туалеты);

¹применяются исключительно ко вновь вводимым в эксплуатацию или прошедшим реконструкцию, модернизацию зданиям

7) помещения приема граждан оборудованы информационными табличками с указанием:

наименования структурного подразделения *ИОГВ*;

номера помещения;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

технического перерыва (при наличии);

8) прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, включающих в себя места для заполнения документов и информирования граждан;

9) помещения соответствуют установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

10) каждое рабочее место специалиста оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам;

11) на информационных стендах размещается следующая информация: справочная информация;

порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием ЕПГУ, РПГУ.

23. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги:

1) количество необходимых и достаточных посещений заявителем ИОГВ (учреждение) для получения государственной услуги не превышает ___ раз.

Время общения с должностными лицами при предоставлении государственной услуги не должно превышать _____ минут (часов).

2) предоставление государственной услуги может также осуществляться в МФЦ по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении государственной услуги или запросом, указанным в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии (данный пункт включается, если услуга может быть предоставлена в МФЦ).

3) предоставление государственной услуги может осуществляться в электронном виде с использованием РПГУ;

4) заявителю предоставляется информация о ходе предоставления государственной услуги.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной

услуги:

при личном обращении заявителем указывается (называется) дата и регистрационный номер заявления, обозначенный в расписке о приеме документов, полученной от ИОГВ/учреждения/МФЦ при подаче документов;

при обращении через РПГУ запрос и документы представляются заявителем по электронным каналам связи после прохождения процедур авторизации. Информирование о предоставлении государственной услуги в данном случае осуществляется путем направления соответствующего статуса услуги, а также решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги в виде электронного образа документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием электронной подписи;

5) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

6) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

7) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решение или действие (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении государственной услуги.

Указываются иные показатели качества и доступности предоставления государственной услуги

24. При предоставлении государственной услуги в МФЦ специалистами МФЦ могут в соответствии с настоящим административным регламентом осуществляться следующие функции:

информирование и консультирование заявителей по вопросу предоставления государственной услуги;

прием запроса и документов в соответствии с настоящим административным регламентом;

истребование документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги и находящихся в других органах и организациях **в соответствии с заключенными соглашениями;**

выдача результатов предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом.

25. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги в электронной форме, заверенной электронной подписью уполномоченного должностного лица, не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе.

Раздел 3. Административные процедуры

(Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур **(действий)**, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур **(действий)** в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах **предоставления государственных и муниципальных услуг**)

26. Предоставление государственной услуги включает в себя

следующие административные процедуры:

Нижеуказанный перечень процедур является ПРИМЕРНЫМ!

Разработчику необходимо перечислить только те административные процедуры, которые *необходимы для предоставления соответствующей гос. услуги, например:*

- 1) приём и регистрация документов;
- 2) истребование документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги и находящихся в распоряжении других органов и организаций (в случае необходимости);
- 2) экспертиза документов;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги;
- 4) выдача документов по результатам предоставления государственной услуги.

При необходимости (проведение в ходе экспертизы выездной проверки, организация работы комиссии и др.) количество процедур может быть увеличено.

~~Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № _____ настоящему административному регламенту.~~

27. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации документов является обращение заявителя (представителя заявителя) в сокращенное наименование исполнительного органа государственной власти Костромской области посредством:

- 1) личного обращения с запросом /заявлением и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги;
- 2) почтового отправления запроса/заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 3) направления запроса/заявления и документов по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, включая РПГУ, официальной электронной почте в виде электронных документов, подписанных соответствующей электронной подписью (если нпа предусмотрена возможность направления документов по электронной почте).

Использование простой электронной подписи допускается в случае обращения с заявлением/заявкой _____. В остальных случаях заявитель использует усиленную квалифицированную электронную подпись.

28. При поступлении запроса/заявления специалист, ответственный за прием и регистрацию документов заявителя (если в НПА указана конкретная должность специалиста, то указать эту должность):

- 1) устанавливает предмет обращения заявителя;
- 2) проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя (в случае личного обращения заявителя), или документ, подтверждающий право на обращение с запросом (в случае если с запросом обращается представитель заявителя);
- 3) при отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении, помогает заявителю заполнить запрос или заполняет его самостоятельно и представляет на подпись заявителю;
- 4) производит копирование документов (если заявителем не

представлены копии документов, необходимых для предоставления государственной услуги), удостоверяя копии представленных документов на основании их оригиналов (личной подписью, штампом, печатью организации);

5) регистрирует поступление запроса/заявления в Журнале регистрации заявлений (приложение № ____ к настоящему административному регламенту), в автоматизированной информационной системе (далее-АИС) (при наличии соответствующего программного обеспечения, необходимого для автоматизации процедуры предоставления государственной услуги);

6) оформляет расписку о приеме документов по форме согласно приложению №__ к настоящему административному регламенту (Может быть и другая форма, например, копия запроса с указанием даты приема и регистрационного №) передает, а в случае поступления документов по почте/электронной почте, направляет её заявителю (представителю заявителя);

7) в случае поступления полного комплекта документов, передает их специалисту, ответственному за экспертизу документов;

8) в случае поступления неполного комплекта документов, передает их специалисту, ответственному за истребование документов или специалисту, ответственному за прием и регистрацию документов. (в каждом ИОГВ индивидуально).

29. В случае обращения заявителя в МФЦ, специалист МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов, передает личное дело заявителя в установленном порядке в (наименование ИОГВ).

30. Особенности приема запроса/заявления и документов (сведений) полученных от заявителя в форме электронного документа.

При наличии возможности получения государственной услуги в электронной форме заявитель формирует запрос/заявление посредством заполнения электронной формы через РПГУ. В случае если предусмотрена личная идентификация гражданина, то запрос/заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны электронной подписью заявителя.

31. При поступлении запроса/заявления в электронной форме через РПГУ специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет прием запроса/заявления и документов (сведений) с учетом следующих особенностей:

1) оформляет запрос/заявление и электронные образы полученных от заявителя документов (сведений) на бумажных носителях, заверяет их надписью «копия верна», датой, подписью и печатью наименование органа государственной власти;

2) проверяет действительность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги.

В рамках проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, осуществляется проверка соблюдения следующих условий:

квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи (далее - квалифицированный сертификат) создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

квалифицированный сертификат действителен на момент подписания заявления и прилагаемых к нему документов (при наличии достоверной информации о моменте подписания заявления и прилагаемых к нему документов) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания заявления и прилагаемых к нему документов не определен;

имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписано заявление и прилагаемые к нему документы, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в заявление и прилагаемые к нему документы после ее подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего заявление и прилагаемые к нему документы;

усиленная квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего заявление и прилагаемые к нему документы (если такие ограничения установлены).

Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи может осуществляться самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка усиленной квалифицированной электронной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра;

3) в случае если в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено соблюдение установленных условий признания ее действительности регистрирует запрос/заявление в «указать наименование журнала в котором регистрируется поступившее заявление». Регистрация запроса/заявления, сформированного и отправленного через РПГУ в выходные дни, праздничные дни, после окончания рабочего дня согласно графику работы ИОГВ, производится в следующий рабочий день;

4) отказывает в приеме к рассмотрению документов (с последующим направлением уведомления в электронной форме) в случае выявления в результате проверки усиленной квалифицированной

электронной подписи несоблюдения установленных статьей 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности.

В случае, если в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности - специалист, ответственный за делопроизводство (прием и регистрацию документов, др.), в день (не более 3 рабочих дней) завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия указанного решения.

Указанное уведомление подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью специалиста, ответственного за делопроизводство (прием и регистрацию документов, др.), и направляется по адресу электронной почты заявителя. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении государственной услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного заявления.

5) уведомляет заявителя путем направления электронной расписки в получении запроса/заявления и документов в форме электронного документа, подписанного электронной подписью специалиста, ответственного за прием и регистрацию документов (сведений) (далее - электронная расписка). В электронной расписке указываются входящий регистрационный номер запроса/заявления, дата получения запроса/заявления и перечень представленных заявителем документов в электронном виде. Электронная расписка выдается посредством отправки соответствующего статуса;

б) передает указать, кому передается зарегистрированный комплект документов.

Срок исполнения административной процедуры – не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения запроса/заявления.

32. Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация в «указать наименование журнала, в котором регистрируется поступившее заявление» заявление о предоставлении государственной услуги с прилагаемыми к нему документами (сведениями) и передача их указать, кому передается зарегистрированный комплект документов, либо уведомление заявителя в электронной форме об отказе в приеме к рассмотрению заявления.

Максимальный срок исполнения административных действий составляет ___ минут.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет ___ календарных (рабочих) дня.

33. Основанием для начала административной процедуры истребования документов, необходимых для предоставления

государственной услуги, и находящихся в распоряжении других органов и организаций (если она имеет место быть) является получение специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов (*или специалистом, ответственным за истребование документов*), неполного комплекта документов заявителя (*или дела – если оно сформировано ранее*).

Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов (*или специалист, ответственный за истребование документов*) оформляет и направляет в соответствии с установленным порядком межведомственного взаимодействия запросы в органы и организации, представляющие следующие документы и сведения:

Указать все органы и организации, куда направляются запросы и перечень запрашиваемых документов и сведений

Порядок направления межведомственного запроса, а также состав сведений, которые необходимы для предоставления государственной услуги, определяются технологической картой межведомственного взаимодействия.

Направление межведомственного запроса осуществляется в электронной форме посредством единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключенных к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия.

Направление межведомственного запроса в бумажном виде допускается только в случае невозможности направления межведомственных запросов в электронной форме.

В случае обращения заявителя за получением государственной услуги посредством РПГУ ему направляется уведомление о факте отправки межведомственных запросов.

Письменный межведомственный запрос должен содержать:

- 1) наименование органа или организации, направляющих межведомственный запрос;
- 2) наименование органа или организации, в адрес которых направляется межведомственный запрос;
- 3) наименование государственной услуги, для предоставления которой необходимо представление документа и (или) информации, а также, если имеется, номер (идентификатор) такой услуги в реестре государственных услуг;
- 4) указание на положения нормативного правового акта, которым установлено представление документа и (или) информации, необходимые для предоставления государственной услуги, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта;
- 5) сведения, необходимые для представления документа и (или) информации, установленные административным регламентом предоставления государственной услуги, а также сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для представления таких документа и (или) информации;

6) контактную информацию для направления ответа на межведомственный запрос;

7) дату направления межведомственного запроса;

8) фамилию, имя, отчество и должность лица, подготовившего и направившего межведомственный запрос, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты данного лица для связи;

9) информацию о факте получения согласия от заявителя, о представлении информации, доступ к которой ограничен федеральными законами (при направлении межведомственного запроса о представлении информации, доступ к которой ограничен федеральными законами).

При поступлении ответов на запросы от органов и организаций специалист, ответственный за прием и регистрацию документов (*или специалист, ответственный за истребование документов*):

доукомплектовывает дело полученными ответами на запросы, оформленными на бумажном носителе, а также в образе электронных документов (при наличии технических возможностей);

вносит содержащуюся в них информацию (сведения) в АИС (при наличии технических возможностей);

вносит в АИС сведения о выполнении административной процедуры (при наличии технических возможностей).

передает дело специалисту, ответственному за экспертизу документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является истребование посредством системы межведомственного взаимодействия необходимых документов (сведений) и передача комплекта документов специалисту, ответственному за экспертизу документов.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет ___ час.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет _____ календарных (рабочих) дней.

34. Основанием для начала административной процедуры экспертизы документов заявителя (**если она имеет место быть**) является получение специалистом, ответственным за экспертизу документов, комплекта документов заявителя (*если в НПА указана конкретная должность специалиста, то указать эту должность*).

35. Специалист, ответственный за экспертизу документов:

1) формирует личное дело заявителя,

2) осуществляет иные административные действия (**Например:** вводит в электронную базу данных информацию, содержащуюся в документах, представленных заявителем, проверяет комплектность предоставленных документов и соответствие их _____);

устанавливает принадлежность заявителя к категории граждан, имеющих право на получение государственной услуги (если гос. услуга предоставляется определенной категории граждан/юр. лиц);

проверяет наличие полномочий на право обращения с запросом/заявлением о предоставлении государственной услуги (в случае, когда заявителем является юридическое лицо или в случае, когда с запросом /заявлением обращается представитель заявителя) и их

оформление;

направляет запросы в _____ для установления _____;
осуществляет сбор недостающих для предоставления государственной услуги документов (если они отсутствуют), и т.д).

На основании анализа комплекта документов заявителя (в т.ч. полученных в результате межведомственного взаимодействия) устанавливает отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

Например:

На основании справки о беременности устанавливает факт принадлежности заявителя к категории лиц, имеющих право на получение пособия

36. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом(ами) настоящего административного регламента, специалист, ответственный за экспертизу документов, осуществляет подготовку:

1) проекта решения (приказ, решение, распоряжение) ИОГВ (организации) о предоставлении заявителю государственной услуги;

2) проекта уведомления о предоставлении государственной услуги. (Если регламентом не предусматривается иной способ информирования заявителя о принятии ИОГВ решения).

3) документа, выдаваемого заявителю (выписки, лицензии, разрешения, договора, др. в соответствии с приложением №... к настоящему Административному регламенту)

37. При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом(ами) настоящего административного регламента, специалист, ответственный за экспертизу документов, осуществляет подготовку:

1) проекта решения (приказ, решение, распоряжение) ИОГВ (организации) об отказе в предоставлении государственной услуги;

2) проекта уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

38. Специалист, ответственный за экспертизу документов, проводит согласование проекта выписки, приказа, уведомления и т.п. в порядке делопроизводства, установленного в ИОГВ, (организации) и передает проекты актов и комплект документов (личное дело заявителя) руководителю ИОГВ для принятия решения.

39. Результатом исполнения административной процедуры является подготовка проекта выписки, приказа, уведомления и т.п. о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги и передача их с комплектом документов (личным делом) заявителя руководителю ИОГВ.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет ____ часов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет ____ календарный (рабочий) день.

40. Основанием для начала административной процедуры принятия решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги) является получение руководителем ИОГВ проекта выписки, приказа, уведомления и т.п. о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги и комплекта документов (личного дела) заявителя.

41. Руководитель ИОГВ определяет правомерность назначения (отказа в назначении, прекращения выплаты), предоставления права (отказа в предоставлении права), выдачи разрешения (отказе в выдаче разрешения) и т.п. .

42. Если проекты *приказа, уведомления (решения, выписки)* не соответствуют законодательству, руководитель уполномоченного органа возвращает их специалисту, подготовившему проекты, для приведения их в соответствие с требованиями законодательства с указанием причины возврата.

43. В случае соответствия действующему законодательству проектов приказа и уведомления (решения, выписки...) о предоставлении государственной услуги или приказа и уведомления, (решения, выписки...) об отказе в предоставлении государственной услуги,

- 1) подписывает их и заверяет печатью ИОГВ (организации);
- 2) передает комплект документов (личное дело) заявителя специалисту, ответственному за делопроизводство.

44. Результатом исполнения административной процедуры является принятие решения об оказании (либо об отказе в оказании) государственной услуги и передача приказа и уведомления (решения, выписки...) о предоставлении государственной услуги или приказа и уведомления, (решения, выписки...) об отказе в предоставлении государственной услуги и комплекта документов (личного дела) заявителя специалисту, ответственному за выдачу документов.

Максимальный срок выполнения административных действий ___ час.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет _____ календарный (рабочий) день.

45. Основанием для начала административной процедуры выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги является получение специалистом, ответственным за выдачу документов, комплекта документов (личного дела) Заявителя.

46. Специалист, ответственный за выдачу документов, в зависимости от способа обращения и получения результатов государственной услуги, избранных заявителем (выберите Ваш вариант):

1) регистрирует документ, о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги) в журнале (приложение №...);

2) уведомляет заявителя об окончании хода предоставления государственной услуги способом, указанным в запросе/заявлении;

3) вручает (направляет) заявителю (почтовым отправлением, в **электронной форме** и т.п.) документ, о предоставлении государственной услуги (отказе в предоставлении государственной услуги);

4) передает дело специалисту, ответственному за делопроизводство, для последующей его регистрации и передачи в архив.

В случае изъявления желания заявителя получить результат предоставления услуги через МФЦ, специалист, ответственный за выдачу документов, передает соответствующие документы в установленном порядке в МФЦ.

47. Результатом исполнения административной процедуры является вручение приказа и уведомления (решения, выписки...) о предоставлении государственной услуги или приказа и уведомления, (решения, выписки...) об отказе в предоставлении

государственной услуги лично либо направление его почтовым отправлением с уведомлением о доставке или через РПГУ.

Максимальный срок исполнения административных действий _____ час.

Максимальный срок исполнения административной процедуры _____ календарных (рабочих) дней.

48. В случае обнаружения опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах заявитель направляет в адрес ИОГВ заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок с приложением оригинала документа, выданного в результате предоставления государственной услуги.

Заявление в порядке, установленном инструкцией по делопроизводству, передается на рассмотрение специалисту, ответственному за оформление и выдачу документов.

Срок рассмотрения и выдачи документов с исправленными опечатками, ошибками не может превышать 5 рабочих дней с момента регистрации заявления.

В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленный на исправление ошибок, допущенных по вине ИОГВ и (или) должностного лица ИОГВ, плата с заявителя не взимается.

Жалоба заявителя на отказ ИОГВ в исправлении допущенных опечаток, ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений рассматривается в порядке, установленном разделом 5 настоящего Административного регламента.

Раздел 4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

49. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами _____ (наименование ИОГВ) положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги (далее – текущий контроль), осуществляется _____ (руководитель ИОГВ), а в период его отсутствия исполняющим обязанности _____ (руководитель ИОГВ) (наименование ИОГВ).

50. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, а также иных заинтересованных лиц (граждан, их объединений и организаций, чьи права и законные интересы нарушены при предоставлении государственной услуги) (далее – заинтересованные лица), рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей и заинтересованных лиц.

51. Проверки могут быть плановыми - осуществляться на основании программ проверок - и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги - комплексные проверки, или отдельные вопросы - тематические проверки.

Внеплановая проверка проводится в связи с конкретным обращением заявителя, поступлением информации от заинтересованных лиц о нарушении действующего законодательства при предоставлении государственной услуги.

52. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя:

проведение служебных проверок в случае поступления жалоб на действия (бездействие) должностного лица при предоставлении государственной услуги;

выявление и устранение нарушений прав граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

53. Для проведения проверки формируется комиссия, деятельность которой осуществляется в соответствии с планом проведения проверки. Состав комиссии и план проведения проверки утверждаются приказом _____ (наименование ИОГВ). Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

54. Персональная ответственность должностных лиц _____ (наименование ИОГВ) закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

55. Должностные лица _____ (наименование ИОГВ) в случае ненадлежащего предоставления государственной услуги и (или) исполнения служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействия) при проведении проверки несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

56. _____ (наименование ИОГВ) ведет учет случаев ненадлежащего исполнения должностными лицами служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные проверки и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении таких должностных лиц.

57. Граждане, их объединения и организации вправе обратиться устно, направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа в адрес _____ (руководитель ИОГВ) с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Костромской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к полноте и качеству предоставления государственной услуги, в случае предполагаемого нарушения прав и законных интересов при предоставлении государственной услуги.

Обращение заинтересованных лиц, поступившее в _____ (наименование ИОГВ), рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. О результатах рассмотрения обращения не позднее дня, следующего за днем принятия решения, дается письменный ответ, который может быть направлен заказным почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, путем вручения обратившемуся лицу или его уполномоченному представителю лично под расписку или в форме электронного документа на адрес электронной почты обратившегося лица.

Жалоба заявителя рассматривается в порядке, установленном разделом 5 настоящего административного регламента.

Раздел 5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организаций, привлекаемых многофункциональными центрами для реализации своих функций в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

58. Заявители имеют право на обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) ИОГВ, МФЦ, организаций, привлекаемых МФЦ для реализации своих функций в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – привлекаемые организации), а также их должностных лиц, государственных служащих, работников при предоставлении государственной услуги в судебном или в досудебном (внесудебном) порядке.

Обжалование решений, действий (бездействия) ИОГВ, МФЦ, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителей права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

59. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) ИОГВ, МФЦ, привлекаемых организаций, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте ИОГВ (www._____), на ЕПГУ и РПГУ.

ИОГВ обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений, содержащихся в настоящем разделе, а также в соответствующем разделе РГУ.

60. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок подачи и рассмотрения жалобы:

1) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Закон Костромской области от 5 мая 2012 года № 224-5-ЗКО «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг на территории Костромской области».

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе запроса о предоставлении нескольких государственных и муниципальных услуг при однократном обращении заявителя в МФЦ;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги. 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 государственной услуги в полном объеме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной 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 Костромской области. 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 государственной услуги в полном объеме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области;

7) отказ ИОГВ, должностного лица ИОГВ, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока

таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

9) приостановление предоставления государственной 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 Костромской области. 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 государственной услуги в полном объеме в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных абзацами шестым-девятым пункта 11 настоящего административного регламента. 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

62. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ИОГВ, МФЦ либо в администрацию Костромской области, являющуюся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также в привлекаемые организации. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя ИОГВ, подаются на имя заместителя губернатора Костромской области, координирующего работу по вопросам реализации государственной политики и выработке региональной политики в области _____ (область в зависимости от направления деятельности ИОГВ) (далее – заместитель губернатора). Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Костромской области. Жалобы на решения и действия (бездействие)

работников привлекаемых организаций подаются руководителям этих организаций.

63. Жалоба на решения и действия (бездействие) ИОГВ, должностного лица ИОГВ, государственного служащего, руководителя ИОГВ, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети Интернет, официального сайта ИОГВ, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта МФЦ, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

64. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, привлекаемых организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, привлекаемых организаций, их работников.

65. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

1) представлять документы (их копии), подтверждающие доводы заявителя, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не

содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

66. Жалоба, поступившая в ИОГВ, МФЦ, учредителю МФЦ, в привлекаемую организацию либо заместителю губернатора, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ИОГВ, МФЦ, привлекаемой организации 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.

67. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

68. Ответ на жалобу не дается в случаях, если в ней:

1) не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без ответа по существу поставленных в ней вопросов, при этом заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) текст не поддается прочтению (жалоба не подлежит рассмотрению, о чем в течение трех дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению);

4) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

70. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 69 настоящего административного регламента, 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 _____ (наименование ИОГВ), многофункциональным центром либо привлекаемой организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной 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.

71. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенное (ые) полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет (ют) имеющиеся материалы в органы прокуратуры и в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях в соответствии с Кодексом Костромской области об административных правонарушениях.

72. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) ИОГВ либо государственных служащих ИОГВ при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Пункт 72 применяется только в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур!

ВНИМАНИЕ!!! В случае, если федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственные услуги, органов, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, либо государственных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением жалоб, нормы статьи 11.1, 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ не применяются.
