Утвержден

постановлением администрации

Березовского городского округа  
 от 04.06.2019 №469

Административный регламент

предоставления муниципальной  услуги «Рассмотрение обращений

граждан по [Закону](consultantplus://offline/ref=12150F4246EB07B4A9EAA9DF6B24627B63DC6DBE87C7B051013F7CA51740317D54D597620CAFCAA8CC46D4D662u2R2L) «О защите прав потребителей»

1.Общие положения

1.1.Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги  «Рассмотрение обращений граждан по [Закону](consultantplus://offline/ref=12150F4246EB07B4A9EAA9DF6B24627B63DC6DBE87C7B051013F7CA51740317D54D597620CAFCAA8CC46D4D662u2R2L) «О защите прав потребителей» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан по [Закону](consultantplus://offline/ref=12150F4246EB07B4A9EAA9DF6B24627B63DC6DBE87C7B051013F7CA51740317D54D597620CAFCAA8CC46D4D662u2R2L) «О защите прав потребителей».

Административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами, взаимодействия с заявителями.

1.2.Круг заявителей

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие или использующие товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - заявители).

1.3.Информирование о предоставлении муниципальной услуги

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно муниципальными служащими органа, предоставляющего муниципальную услугу, при личном приеме и по телефону, а также через государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ) и его филиалы.

Муниципальная услуга, предусмотренная настоящим Административным регламентом, может предоставляться в МФЦ, при условии включения услуги в Перечень муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Березовского городского округа в отделе государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр» в г.Березовском, утвержденный постановлением администрации Березовского городского округа №173 от 05.03.2019, размещенный на сайте: [http://www.березовский.рф](http://www.березовский.рф/), в разделе Муниципальные услуги, МФЦ.

Муниципальную услугу предоставляет юридический отдел (далее - Отдел) администрации Березовского городского округа.

Информация о месте нахождения, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) по адресу: http://www.gosuslugi.ru, в региональной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (далее – Региональный реестр), на официальном сайте администрации Березовского городского округа: березовский.рф, информационных стендах, на официальном сайте МФЦ (www.mfc66.ru), предоставляется непосредственно специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, при личном приеме, а также по телефону.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

При общении с гражданами (по телефону или лично) муниципальные служащие должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1.Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом - «Рассмотрение обращений граждан по [Закону](consultantplus://offline/ref=12150F4246EB07B4A9EAA9DF6B24627B63DC6DBE87C7B051013F7CA51740317D54D597620CAFCAA8CC46D4D662u2R2L) «О защите прав потребителей».

2.2.Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Органом местного самоуправления Березовского городского округа, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, является администрация Березовского городского округа. Муниципальную услугу, предусмотренную настоящим Административным регламентом, от имени администрации Березовского городского округа предоставляет юридический отдел администрации Березовского городского округа (далее - Отдел).

В соответствии с требованиями [п.3 ч.1 ст.7](consultantplus://offline/ref=E82643C63F1C61E6F9FAD772F62ABD295BFFB695A911A467D6F1E1D18DF0ED5CC266C9B879s6M) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Отдел, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3.Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом, является одно из следующих решений:

ответ с результатами рассмотрения письменного обращения потребителя, направленный в адрес заявителя;

устная консультация по вопросам защиты прав потребителей;

уведомление федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль качества и безопасности товаров (работ, услуг) при выявлении по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды.

Срок предоставления муниципальной услуги:

устная консультация - в день обращения;

письменный ответ с результатами рассмотрения - в течение 30 дней.

При обращении заявителя через МФЦ срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня регистрации заявления в Отделе.

2.4.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги размещены на официальном сайте администрации Березовского городского округа в сети Интернет: [http://www.березовский.рф](http://www.березовский.рф/)., в Региональном реестре и на Едином портале. Размещение и актуализацию данного Перечня обеспечивает Отдел

2.5.Указание на запрет требовать от заявителя предоставления документов, информации или осуществления действий

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

  представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, муниципальными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, в том числе настоящим Административным регламентом;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами Березовского городского округа находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов местного самоуправления, государственных органов и (или) подведомственных органов местного самоуправления и государственных органах, организациях, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в ч.6 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

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

4)выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Запрещается отказывать заявителю в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в сети Интернет.

Запрещается отказывать заявителю в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале и официальных сайтах органов, предоставляющих муниципальные услуги, также на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в сети Интернет.

2.6.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги

Отсутствие в письменном обращении фамилии потребителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

обращение содержит просьбу потребителя об обжаловании судебного решения;

текст письменного обращения не поддается прочтению, а фамилия и почтовый адрес обратившегося читаемы. Потребителю сообщается информация о невозможности рассмотрения его обращения и предлагается направить обращение повторно;

в письменном обращении потребителя содержится вопрос, на который ему два и более раз давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

обращение не регулируется Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DC18435E92E573DC5A35AEEFAD337E9C1B9D8D1174937729960F1B276077C02D546E4AA35FF00295CCCEA36D05k8nEL) «О защите прав потребителей», о чем сообщается заявителю.

2.7.Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с решением Думы Березовского городского округа от 22.12.2016 №30, не предусмотрены

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.8.Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой

Время ожидания заявителя, обратившегося за получением муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

При обращении заявителя в МФЦ срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги также не должен превышать 15 минут.

Срок ожидания в очереди при подаче запроса в организацию, участвующую в предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги не должен превышать 15 минут.

2.9.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается:

1)соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2)создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

3)помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками);

4)помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5)места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

2.10.Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1)возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, лично или с использованием информационно-

коммуникационных технологий;

2)возможность обращения за предоставлением муниципальной услуги через МФЦ и в электронной форме;

3)возможность (невозможность) получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу по выбору заявителя;

4)создание инвалидам всех необходимых условий доступности муниципальных услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами;

5)комфортность ожидания и получения муниципальной услуги (техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление)), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение специалистов к заявителю: вежливость, тактичность);

6)бесплатность получения муниципальной услуги;

7)транспортная и пешеходная доступность;

8)режим работы Отдела;

9)возможность обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке;

10)оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание предоставления муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

11)точность обработки данных, правильность оформления документов;

12)компетентность специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги (профессиональная грамотность);

13)количество обоснованных жалоб.

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги в МФЦ сотрудник МФЦ осуществляет действия, предусмотренные настоящим Административным регламентом.

МФЦ обеспечивает передачу принятых от заявителя обращений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в администрацию Березовского городского округа в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня после принятия заявления.

Информация о муниципальной услуге, порядке и сроках ее предоставления содержится в соответствующих разделах Единого портала (http://gosuslugi.ru) и на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в сети Интернет: http://www.mfc66.ru.

3.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

Индивидуальные и коллективные обращения потребителей могут поступать в письменной форме, в форме устного (очного) обращения в Отдел во время приема, по телефону, в электронном виде.

3.1.Рассмотрение письменных обращений

Основанием для рассмотрения поступившего письменного обращения гражданина является обращение, зарегистрированное в Администрации и направленное в Отдел для принятия мер по существу обозначенных в нем вопросов

Письменное обращение подается в произвольной форме. В обращении указывается фамилия, имя, отчество и почтовый адрес гражданина. Излагается суть обращения или жалобы, а также прилагаются (при необходимости) копии имеющихся документов, подтверждающих покупку (выполнение работы или оказание услуги), ставится личная подпись гражданина и дата обращения.

Поступившее в Отдел для рассмотрения и принятия мер по существу обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, потребителю дан ответ в письменной форме.

Срок исполнения муниципальной услуги при обращении гражданина исчисляется с момента регистрации обращения до дня разрешения всех затронутых в нем вопросов и составляет 30 календарных дней.

Письменные обращения регистрируются в Отделе в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Гражданину направляется уведомление о переадресации обращения.

3.2.Рассмотрение устных обращений

При личном (очном) обращении за получением консультации по вопросам защиты прав потребителей юридическим фактом, которым заканчивается исполнение муниципальной услуги, является получение гражданином устных разъяснений, а также получение помощи в оформлении претензии, заявления к хозяйствующему субъекту, нарушившему нормы и требования Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=FB48B0D1995B9BF45E19AF3875822F043324E1F726C32D653A12F68A3878886E645D0092C6DB8F97DE26C75605l0EBG) «О защите прав потребителей».

Прием граждан ведется в порядке очередности. Время ожидания заявителя, обратившегося за получением муниципальной услуги, на личном (очном) приеме не должно превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки исполнения муниципальной услуги при личном (очном) обращении заявителя не должны превышать 15 минут.

Устное обращение гражданина по телефону регистрируется в [журнале](consultantplus://offline/ref=FB48B0D1995B9BF45E19B13563EE710E312DBFFE23CD203B6E40F0DD67288E3B361D5ECB879B9C96DA38C4570C09D154ADE46FEC2A05F8C643931233l7E6G) регистрации обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей по направлениям деятельности Отдела.

При этом в журнале регистрации фиксируются:

порядковый номер обращения (нумерация ведется от начала календарного года и заканчивается последним рабочим днем календарного года);

дата обращения;

фамилия и инициалы потребителя, его адрес, контактный телефон (при наличии);

краткое содержание обращения; субъект потребительского рынка;

результат рассмотрения обращения (заявления).

При обращении за получением муниципальной услуги по телефону юридическим фактом, которым заканчивается исполнение муниципальной услуги, является получение гражданином устных разъяснений по вопросам действующего законодательства и другим нормативно-правовым актам, регулирующим взаимоотношения потребителя и продавца (изготовителя, исполнителя услуги).

Во время приема гражданин может сделать устное заявление либо составить письменное обращение (жалобу, заявление) по вопросам защиты прав потребителей в сфере потребительского рынка с последующей регистрацией его в приемной по обращениям граждан администрации Березовского городского округа.

При выявлении по обращению потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды об этом незамедлительно сообщается в федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

Если без анализа документов, подтверждающих покупку (оказание услуги), невозможно дать исчерпывающую консультацию гражданину, то ему предлагается прийти на прием в установленное время со всеми необходимыми документами.

В случае получения муниципальной услуги через МФЦ первичная регистрация заявления производится сотрудником МФЦ в день обращения в МФЦ. Круг заявителей определяется в соответствии с п.1.2 настоящего Административного регламента.

Информационный обмен между МФЦ и юридическим отделом осуществляется на бумажных носителях курьерской доставкой работником МФЦ.

При приеме заявления в МФЦ заявителю выдается один экземпляр запроса заявителя на организацию предоставления муниципальных услуг с указанием перечня принятых документов и даты приема в МФЦ. В запросе заявитель указывает место получения результата предоставления муниципальной услуги (МФЦ или юридический отдел). В случае выдачи результата предоставления муниципальной услуги в МФЦ передача результатов предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом юридического отдела курьерской службе МФЦ в помещении юридического отдела по ведомости приема-передачи, оформленной передающей стороной в 2-х экземплярах.

Запросы передаются в юридический отдел на следующий рабочий день после приема заявления в МФЦ.

При поступлении запроса в юридический отдел работа с ним ведется в установленном настоящим Административным регламентом порядке предоставления муниципальной услуги.

В сроки предоставления юридическим отделом муниципальной услуги не входят сроки доставки документов из МФЦ в юридический отдел и обратно.

3.3.Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

На Едином портале размещается следующая информация:

1)информация о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2)круг заявителей;

3)срок предоставления муниципальной услуги;

4)результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5)информация о том, что за предоставление данной услуги плата не взимается;

6)исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

7)о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Запись на прием в Отдел с использованием Единого портала не осуществляется.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

Приемная по работе с обращениями граждан администрации Березовского городского округа обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию заявления без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации заявления - один рабочий день.

Прием и регистрация обращения осуществляются специалистом приемной по работе с обращениями граждан администрации Березовского городского округа.

После регистрации обращения направляется специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не взимается.

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала по выбору заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а)уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

б)уведомление об окончании предоставления муниципальной услуги, либо мотивированном отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в)уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги на бумажном носителе в течение срока действия результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.Порядок осуществления административных процедур в МФЦ

Для получения муниципальной услуги через МФЦ заявитель заполняет обращение и согласие на обработку персональных данных.

Оператор МФЦ выдает заявителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты получения.

Принятое обращение оператор МФЦ регистрирует, а также ставит дату приема и личную подпись.

Принятые документы передаются в Отдел в срок не позднее дня, следующего за днем регистрации в МФЦ. Передача документов подтверждается ведомостью, подготовленной передающей стороной и оформленной в 2 экземплярах.

Специалист приемной по работе с обращениями граждан администрации Березовского городского округа регистрирует заявление и направляет обращение специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги, который рассматривает поступившие документы и выполняет административные процедуры в соответствии с Административным регламентом.

Заявитель имеет возможность получить результат муниципальной услуги через МФЦ.

Срок оказания муниципальной услуги исчисляется с момента регистрации обращения заявителя в Отделе.

3.5.Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

Основанием для начала административной процедуры «Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах» является представление (направление) заявителем в Отдел в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

Результатом административной процедуры является подготовка исправленного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщения об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

Способом фиксации административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщения об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

4.Порядок и форма контроля за исполнением Административного регламента

4.1.Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Отдела на постоянной основе, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок по соблюдению и исполнению положений настоящего Административного регламента.

Текущий контроль осуществляется при визировании, согласовании и подписании документов, оформляемых в процессе предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением работником МФЦ последовательности действий, определенных административными процедурами в рамках настоящего Административного регламента, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения МФЦ, в подчинении которого работает специалист МФЦ.

4.2.Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок соблюдения и исполнения работниками Отдела, предоставляющими муниципальную услугу, настоящего Административного регламента, требований к ведению учетной документации получателей муниципальной услуги, соблюдения иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Периодичность и порядок проведения проверок определяет начальник Отдела.

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

4.3.Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальные услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Специалисты (должностные лица) Отдела несут дисциплинарную, административную и иную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности совершения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Административным регламентом.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами, путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Отдела нормативных правовых актов, а также положений Административного регламента.

Проверки также могут проводиться по жалобе на решения, действия (бездействие) специалистов Отдела.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности Отдела при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

В целях участия в осуществлении контроля за исполнением настоящего Административного регламента граждане, их объединения и организации вправе обращаться к начальнику Отдела по вопросам, касающимся исполнения специалистами (должностными лицами) Отдела положений Административного регламента, инициировать проведение проверок исполнения положений Административного регламента, осуществлять иные предусмотренные законодательством Российской Федерации и (или) Свердловской области права.

4.5.Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие) принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за принятие решений и действия (бездействие) при предоставлении муниципальной услуги.

Персональная ответственность устанавливается в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении

муниципальной услуги

5.1.Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

Заявители (их уполномоченные представители) имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц отдела в досудебном порядке в следующих случаях:

1)нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2)нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3)требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4)отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

10)требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [п.4 ч.1 ст.7](consultantplus://offline/ref=DF6FCDA57B202026C6ADCA52D9D2D023E70F6A2B311709564CB55A5CEED5634E0B6F03225BF551DA0E1D8730446721EE1A966B907B5Bv3F) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.

5.2.Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

В случае обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих жалоба подается для рассмотрения в администрацию Березовского городского округа, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через МФЦ.

Жалобу на решения и действия (бездействие) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих Отдела, также возможно подать на имя главы администрации Березовского городского округа или заместителя главы администрации, курирующего Отдел, согласно распределению обязанностей, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через МФЦ.

В случае обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ жалоба подается для рассмотрения в МФЦ по месту предоставления муниципальной услуги, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме или по почте.

Жалобу на решения и действия (бездействие) МФЦ также возможно подать в департамент информатизации и связи Свердловской области (далее - учредитель МФЦ), в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте или через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.3.Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием единого портала

Отдел, МФЦ, а также учредитель МФЦ обеспечивают:

1)информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностных лиц и работников посредством размещения информации:

на стендах в местах предоставления муниципальных услуг;

на официальных сайтах администрации Березовского городского округа,

МФЦ и учредителя МФЦ (http://dis.midural.ru/);

2)консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, решений и действий (бездействия) МФЦ, его должностных лиц и работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.4.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц и муниципальных служащих, а также решений и действий (бездействия) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Отдела, должностных лиц Отдела, работников, предоставляющих муниципальную услугу, а также решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ регулируется:

1)[статьями 11.1](consultantplus://offline/ref=FB8E0C4CC90D9FB9FB7CC7770F62D5642C9A0EB8922364E6336E7ECE662F96A606467EDE061ABD0D58ADF6B7DC28972C1B73171DD2X2p5N) - [11.3](consultantplus://offline/ref=FB8E0C4CC90D9FB9FB7CC7770F62D5642C9A0EB8922364E6336E7ECE662F96A606467EDD0517BD0D58ADF6B7DC28972C1B73171DD2X2p5N) Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ;

2)[постановлением](consultantplus://offline/ref=FB8E0C4CC90D9FB9FB7CD97A190E8B6E2E9153B3952866B46C327899397F90F3460678885657E35409E8BDBADF378B2C19X6p4N) Правительства Свердловской области от 22.11.2018 №828-ПП «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц, государственных гражданских служащих исполнительных органов государственной власти Свердловской области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников»;

3)постановлением администрации Березовского городского округа от 26.12.2018 №1145 «Об утверждении положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих Березовского городского округа».

Полная информация о порядке подачи и рассмотрении жалобы на решения и действия (бездействие) Отдела, должностных лиц Комитета, работников, предоставляющих муниципальную услугу, а также решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ размещена в разделе «Дополнительная информация» на Едином портале.