Приложение к постановлению

Администрации города Сарапула

№ 1120 от 28.05.2020 г.

(с изм. Постановление Администрации

города Сарапула от 13.04.2021 г. №781)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**Администрации города Сарапула предоставления муниципальной услуги «Предоставление градостроительного плана земельного участка»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги ««Предоставление градостроительного плана земельного участка» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

Предметом регулирования административного регламента являются отношения, возникающие при предоставлении градостроительный план земельного участка, в целях обеспечения субъектов градостроительной деятельности информацией, необходимой для архитектурно-строительного проектирования, строительства, реконструкции объектов капитального строительства в границах земельного участка.

Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей**

Заявителем для получения муниципальной услуги (далее - Заявитель) является правообладатель земельного участка, физическое лицо (граждане Российской Федерации), физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя или юридическое лицо.

От имени Заявителя в целях предоставления муниципальной услуги может обратиться любое физическое или юридическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном законодательством порядке.

В случае, если земельный участок для размещения объектов федерального значения, объектов регионального значения, объектов местного значения образуется из земель и (или) земельных участков, которые находятся в государственной или муниципальной собственности и которые не обременены правами третьих лиц, за исключением сервитута, публичного сервитута, выдача градостроительного плана земельного участка допускается до образования такого земельного участка в соответствии с земельным законодательством на основании утвержденных проекта межевания территории и (или) схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории.

**1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги**

**1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».**

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается непосредственно в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, с использованием информационных стендов, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» (далее – официальный сайт муниципального образования «Город Сарапул»), в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ), в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.mfc18.ru (далее – РПГУ), на официальном сайте филиала «Сарапульский» автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики» (далее – МФЦ).

Консультации предоставляются специалистами многофункционального центра (далее МФЦ) либо управлением архитектуры и градостроительства Администрации города Сарапула (далее Управление) при личном или письменном обращении Заявителя, посредством устного консультирования, официального сайта, телефонной связи или электронной почты.

Консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги проводится в рабочее время.

Все консультации, а также предоставленные специалистами МФЦ либо Управления в ходе консультации документы предоставляются бесплатно.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о перечне документов, представляемых для получения муниципальной услуги;

- о времени приема документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- о сроке предоставления муниципальной услуги.

Консультирование о порядке предоставления муниципальной услуги проводится в рабочее время.

Специалист МФЦ либо Управления, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Максимальный срок ожидания в очереди - не более 15 минут.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя специалист МФЦ либо Управления осуществляет не более 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист МФЦ либо Управления, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Звонки граждан принимаются в соответствии с графиком работы МФЦ либо Управления. При ответах на телефонные звонки специалист МФЦ либо Отдела, осуществляющий информирование и консультирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

При невозможности специалиста МФЦ либо Управления, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае поступления от заявителя запроса на получение письменной консультации специалист МФЦ либо Управления обязан ответить на него в течение 10 дней со дня поступления запроса. Запрос должен содержать фамилию, имя, отчество, адрес заявителя, четко сформулированный вопрос, контактный телефон.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде, почтовым отправлением и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой города Сарапула либо директором МФЦ и направляется на адрес, указанный в запросе.

**1.3.2. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».**

На информационных стендах, а также на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» и МФЦ размещается следующая информация:

- сроки предоставления услуги;

- размеры государственной пошлины и иных платежей, взимаемых с заявителя при предоставлении услуги, порядок их уплаты заявителем;

- сведения о дополнительных (сопутствующих) услугах, а также об услугах, необходимых и обязательных для предоставления услуги, размерах и порядке их оплаты;

- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений уполномоченных органов, государственных и муниципальных служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

- информация о предусмотренной законодательством Российской Федерации ответственности должностных лиц уполномоченных органов, предоставляющих государственные услуги, работников многофункционального центра, за нарушение порядка предоставления услуг;

- информация о порядке возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения многофункциональным центром или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- место нахождения и графики работы многофункциональных центров, действующих на территории Удмуртской Республики;

- информация по вопросам участия граждан в оценке качества предоставления услуг.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для оформления документов.

**1.3.3. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Справочная информация о телефонах, адресах официального сайта, электронной почты, а также местонахождении и графике работы Администрации города Сарапула (далее – Администрация), МФЦ размещена на информационных стендах в помещениях Администрации и МФЦ, на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» и МФЦ, на ЕПГУ, РПГУ**.**

На официальном сайте многофункционального центра (www.mfcur.ru) размещается следующая информация о предоставлении услуги:

- место нахождения и график работы многофункционального центра;

- контактная информация многофункционального центра;

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре;

- информация по вопросам участия граждан в оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Телефон-автоинформатор не предусмотрен.

**1.3.4.** **Порядок получения информации заявителями о возможности и порядке оценки качества предоставления муниципальной услуги в соответствии с** [**постановлением**](consultantplus://offline/ref=54DDEDAA6CA82C0FCDFB68B1AA1F526B2D389D8698178AA691F7E918777B42390F6CFF6041BB3B2DF3C29DBB81d6N7G) **Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 года N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей", в том числе на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и государственной информационной системы Удмуртской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - оценка качества предоставления муниципальной услуги).**

Граждане, которые получили муниципальную услугу, могут оценить качество ее предоставления, отвечая на телефонный опрос, оставляя оценки через электронный терминал в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте МФЦ, на ЕПГУ, РПГУ.

**Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим критериям:**

- время предоставления муниципальной услуги;

- время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги;

- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги;

-комфортность условий в помещении, в котором предоставлена муниципальная услуга;

- доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

В отношении муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам предоставляется возможность их оценки на всех стадиях предоставления муниципальных услуг (информирование о порядке получения муниципальных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления муниципальных услуг, получение результата их предоставления) непосредственно после их получения.

**1.3.5. Порядок, форма, место размещения информации по вопросам участия заявителей в оценке качества предоставления муниципальной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и государственной информационной системе Удмуртской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций).**

Информация по вопросам участия заявителей в оценке качества предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях Администрации и МФЦ, на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» и МФЦ, на ЕПГУ, РПГУ.

Телефон-автоинформатор не предусмотрен.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

«Предоставление градостроительного плана земельного участка» в управление архитектуры и градостроительства Администрации города Сарапула.

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

Администрация города Сарапула

Структурное подразделение – управление архитектуры и градостроительства Администрации города Сарапула.

Заявитель имеет право обратиться за предоставлением муниципальной услуги непосредственно в Администрацию в электронной форме через ЕПГУ и РПГУ (в том числе с использованием инфомата).

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме через ЕПГУ, через РПГУ (в том числе с использованием инфомата) регистрация, идентификация и авторизация заявителя - физического лица на получение государственной услуги осуществляется с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее – ЕСИА) на основе логина (СНИЛС) и пароля.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Указанные документы могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон) органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги частью 1 статьи 1 Федерального закона, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной 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 услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

- два экземпляра градостроительного плана земельного участка;

- мотивированный отказ в предоставлении градостроительного плана земельного участка, подписанный Заместителем Главы Администрации города Сарапула по строительству и ЖКХ.

Результат предоставления муниципальной услуги заявитель получает в МФЦ либо в Управлении.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Срок принятия решения о предоставлении градостроительного плана земельного участка – не позднее чем через 14 рабочих дней со дня поступления заявления в Управление.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года.

- Конституция Удмуртской Республики от 7 декабря 1994 года № 663-ХII.

- Гражданский Кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 года № 51-ФЗ.

- Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ.

- Земельный Кодекс Российской Федерации.

- Градостроительный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 190-ФЗ.

- Федеральный Закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

-приказ Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации от 25.04.2017г. № 741/пр «Об утверждении формы градостроительного плана земельного участка»

- Реестр описаний процедур, включенных в исчерпывающий перечень процедур в сфере жилищного строительства, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 30 апреля 2014 года, № 403.

- Устав муниципального образования «Город Сарапул», утвержденный решением Сарапульской городской Думы от 16 июня 2005 года № 12-605 (с изменениями).

- Решение Сарапульской городской Думы N 3-434 от 31.05.2018 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг Администрацией города Сарапула муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

- Положение об Администрации города Сарапула, утвержденное решением Сарапульской городской Думы№ 11-630 от 28.07.2005 г. (с изменениями).

- Правила землепользования и застройки города Сарапула, утвержденные решением Сарапульской городской Думы от 22.12.2011 г. № 3-174 (с изменениями).

- Распоряжение Администрации города Сарапула «Об утверждении Регламента Администрации города Сарапула» № 303 от 09.12.2016 г.

- Положение О порядке подготовки градостроительного плана земельного участка в г. Сарапуле УР, утвержденное Постановлением Главы Администрации города Сарапула №494 от 02.03.2007 г. (с изменениями).

Перечень указанных нормативно- правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте муниципального образования «Город Сарапул» в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативно - правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.**

Для предоставления градостроительного плана земельного участка заявитель обращается с заявлением установленной формы, согласно Приложению №2 к настоящему Регламенту.

Дополнительно заявитель по собственной инициативе вправе представить следующие документы:

- правоустанавливающие документы на земельный участок;

- документы технического учета и технической инвентаризации объектов капитального строительства (технический паспорт или технический план);

- кадастровый паспорт на земельный участок;

- информацию о технических условиях подключения объектов капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения;

-топографическую основу соответствующей территории (в масштабах 1:500, 1:1000, 1:2000) в системе координат МСК 18 зона 2, содержащую актуальную информацию;

-нотариально удостоверенная доверенность на право представлять интересы заявителя и документ, удостоверяющий личность, в случае предоставления заявления представителем по доверенности;

- При предоставлении копий документов для удостоверения предъявляются оригиналы с обязательным возвратом заявителю.

**2.6.1. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, запрашиваемых самостоятельно в рамках межведомственного взаимодействия, в случае если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе:**

1) выписка из Единого государственного реестра недвижимости (ЕГРН) об основных характеристиках и зарегистрированных правах на земельный участок;

2) кадастровая выписка о земельном участке;

3) кадастровые паспорта объектов капитального строительства, расположенных в границах земельного участка;

4) технические условия на подключение (технологического присоединение) объектов капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения, определенных с учетом программ комплексного развития систем коммунальной инфраструктуры МО «Город Сарапул».

Документы, указанные в пп. 1-3 п. 2.6.1. запрашиваются в рамках межведомственного взаимодействия не позднее трех рабочих дней со дня получения заявления, а документы, указанные в пп. 4 п. 2.6.1. в течение семи дней со дня получения заявления».

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

- непредставление пакета документов, указанного в п. 2.6 настоящего регламента, обязанность по представлению которых возложена на заявителя;

- заявление, не поддающееся прочтению.

- заявления, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания;

- с заявлением обратилось ненадлежащее лицо;

**2.8. Размер государственной пошлины или платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Удмуртской Республики.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

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

Время ожидания приема заявителями при подаче заявления и получении документов не должно превышать 15 минут.

Продолжительность приема у специалиста МФЦ, либо специалиста Управления не должна превышать 15 минут по каждому заявителю.

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

В случае обращения заявителя в Управление заявление регистрируется специалистом Управления, ответственным за ведение делопроизводства, в установленном порядке, в течение 1 часа. В случае поступления заявления через МФЦ, оно регистрируется в день его поступления в Управление.

**2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.**

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

Прием заявителей в МФЦ осуществляется не менее 6 дней в неделю и не менее 10 часов в течение одного дня, с возможностью обращения заявителей за получением муниципальных услуг в вечернее время до 19.00 час. и один день в неделю до 20.00 час.

Здание МФЦ и Администрации города Сарапула располагается в пешеходной доступности - не более 5 минут от остановок общественного транспорта. Дорога от близлежащих остановок общественного транспорта до здания МФЦ оборудована указателями.

На территории, прилегающей к МФЦ и Администрации города Сарапула, оборудуются не менее пяти бесплатных парковочных мест для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее трех для транспортных средств лиц с ограниченными возможностями.

Вход в здание Администрации города Сарапула и МФЦ и выход из него оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей название, пандусом и расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ граждан, в том числе лиц с ограниченными возможностями, использующим кресла-коляски.

Для удобства граждан помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников МФЦ и граждан размещается на первом этаже здания.

Помещение здания Администрации города Сарапула и МФЦ оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

Помещение и рабочие места здания Администрации города Сарапула и МФЦ для предоставления муниципальной услуги соответствуют санитарным правилам СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда".

В целях соблюдения прав лиц с ограниченными возможностями на беспрепятственный доступ к объектам инфраструктуры сотрудники Администрации города Сарапула и МФЦ при предоставлении муниципальной услуги обеспечивает лиц с ограниченными возможностями (включая лиц с ограниченными возможностями, использующие кресла-коляски и собак проводников):

сопровождение лиц с ограниченными возможностями, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в помещении Администрации города Сарапула и МФЦ;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями с учетом ограничений их жизнедеятельности;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

оказание помощи лиц с ограниченными возможностями в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Приём граждан ведется специалистом Управления, либо специалистом МФЦ в порядке общей очереди, либо специалистом МФЦ по предварительной записи.

Специалист МФЦ обеспечивается личной нагрудной карточкой (бейджем) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

Специалист Управления и специалист МФЦ, а также иные должностные лица, работающие с инвалидами, должны быть проинструктированы или обучены по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры и услуг в соответствии с законодательством Удмуртской Республики.

Рабочее место Специалиста Управления и специалиста Центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

Гражданам предоставляется возможность осуществить предварительную запись к специалистам МФЦ по телефонам, указанным в 1.2.1 настоящего Административного регламента. При предварительной записи гражданин сообщает специалисту по приему населения желаемое время приема.

При определении времени приема по телефону специалист МФЦ назначает время на основании графика уже запланированного времени приема граждан и времени, удобного гражданину.

Для организации взаимодействия сотрудников МФЦ с заявителями, помещение МФЦ делится на следующие функциональные сектора (зоны):

- сектор информирования;

- сектор ожидания;

- сектор приема заявителей.

Требования к организации сектора информирования.

В секторе информирования организовано не менее 2 окон для осуществления информирования о порядке предоставления муниципальных услуг.

Сектор информирования располагается в непосредственной близости от сектора ожидания и предназначен для ознакомления с информационными материалами.

Сектор информирования оборудован информационными стендами. Стенды располагаются в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей) месте, представляют информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения заявителями муниципальных услуг, в частности:

- о перечне муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, а также о территориальных органах федеральных органов исполнительной власти, органах исполнительной власти субъекта РФ, органах местного самоуправления и организациях, участвующих в предоставлении таких услуг;

- информацию в текстовом виде, наглядно отображающую алгоритм прохождения административной процедуры;

- о сроках предоставления муниципальных услуг;

- о перечнях документов, необходимых для получения муниципальных услуг;

- образцы заполнения форм бланков утвержденных федеральным органом исполнительной власти, органом исполнительной власти субъекта РФ, органом местного самоуправления, необходимых для предъявления в МФЦ в целях получения муниципальной услуги;

- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением муниципальных услуг, порядке их уплаты, банковские реквизиты и адреса нахождения ближайших банковских учреждений;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц территориального органа федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления и (или) организации, участвующей в предоставлении муниципальных услуг;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений сотрудников Администрации города Сарапула и МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

Тексты материалов на информационном стенде напечатаны удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделены полужирным начертанием.

В секторе информирования установлен информационный киоск (программно-аппаратный комплекс) предназначенный для обеспечения возможности доступа заявителей к информации о муниципальных услугах и ходе их предоставления в МФЦ.

Сектор информирования оборудован световым информационным табло (видеоэкран с информацией). Световое информационное табло размещается недалеко от входа в помещение, где осуществляется прием заявителей.

Сектор информирования оборудован стульями, столами для оформления документов, бланками заявлений и письменными принадлежностями. Столы размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота инвалидных колясок.

При большом количестве звонков заявителей организована отдельная телефонная система ("горячей линии" call-центра), с помощью которой заявители могут получить информацию о получении муниципальных услуг, включая адрес и телефоны МФЦ и режим его работы.

Требования к организации сектора ожидания.

Сектор ожидания создан для комфортного обслуживания посетителей, в том числе лиц с ограниченными возможностями, использующих кресла-коляски.

Сектор ожидания оборудован в необходимом количестве стульями, скамейками, столами для оформления документов.

В секторе ожидания на видном месте расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников МФЦ.

В секторе ожидания имеется система звукового информирования.

Сектор ожидания оборудован электронной системой управления очередью, предназначенной для автоматизированного управления потоком заявителей и обеспечения им комфортных условий ожидания.

Система электронного управления очередью обеспечивает:

- регистрацию заявителя в очереди;

- учет заявителей в очереди, управление отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

- возможность отображения статуса очереди;

- возможность автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему оператору МФЦ.

В секторе ожидания:

- размещается платежный терминал для обеспечения приема платежей от физических лиц;

- в свободном доступе находятся формы (бланки) документов, необходимых для получения муниципальных услуг;

- обеспечивается предоставление заявителям таких дополнительных услуг, как услуги банкомата, нотариальные услуги, копировально-множительные услуги.

Требования к организации сектора приема заявителей.

Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов. Каждое окно оформляется информированными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов, дней и часов приёма, времени перерыва на обед, технического перерыва.

Количество окон для приема и выдачи документов в МФЦ составляет не менее 20.

Для заявителя, находящегося на приеме, предусмотрены места для сидения и столы (стойки) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения муниципальных услуг, а также канцелярскими принадлежностями.

**2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- наличие полной, достоверной и доступной для Заявителя (представителя Заявителя) информации о предоставлении муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям Регламента;

- соблюдение режима работы Администрации при предоставлении муниципальной услуги;

- возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных Регламентом;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- компетентность работников Администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, наличие у них профессиональных знаний и навыков для выполнения административных действий, предусмотренных Регламентом

- количество взаимодействий Заявителя и работников Администрации при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 2-х раз, их время взаимодействия не должно превышать 30 минут.

**2.13. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в многофункциональный центр для получения информации о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления государственной услуги, в том числе указанной в запросе о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, предусмотренном в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», о готовности документов, которые являются результатом предоставления государственной услуги, в том числе указанной в комплексном запросе, или по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги (далее соответственно – предоставление информации).

- Предоставление информации многофункциональным центром осуществляется:

при личном приеме заявителя;

при письменном обращении;

по телефону;

по электронной почте;

с использованием инфоматов и информационных стендов.

- В случае обращения заявителя в многофункциональный центр для получения информации посредством электронной почты, многофункциональный центр направляет ответ не позднее 15 рабочих дней, следующих за днем получения многофункциональным центром обращения заявителя.

- В случае поступления в многофункциональный центр письменного обращения заявителя для предоставления информации, многофункциональный центр направляет ответ не позднее 15 рабочих дней, следующих за днем получения многофункциональным центром обращения заявителя.

- Результатом административной процедуры является предоставление информации заявителю.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнении административных процедур в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- Прием и проверка заявления для предоставление градостроительного плана земельного участка, прилагаемых документов специалистом Управления или МФЦ ;

- Регистрация и рассмотрение документов, предоставленных заявителем, подразделением, предоставляющим муниципальную услугу специалистом Управления или МФЦ ;

- Подготовка результата предоставляемой услуги;

- Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги подразделениям, предоставляющим муниципальную услугу, в МФЦ или непосредственно заявителю в Управлении.

**3.1. Прием и проверка пакета документов для предоставление градостроительного плана земельного участка на территории муниципального образования «Город Сарапул»**

Основанием для начала процедуры предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя или его законного представителя в Управление или МФЦ с заявлением о предоставлении градостроительного плана земельного участка и документов, указаны в п. 2.6 раздела 2 настоящего регламента .

Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, либо специалист Управления:

1) устанавливает личность Заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность Заявителя, либо полномочия представителя;

2) осуществляет проверку наличия всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги и правильности их оформления, удостоверяясь, в том что:

- тексты документов написаны разборчиво;

- указано наименование и место нахождения юридических лиц;

- Ф.И.О. физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;

- в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, дающих возможность неоднозначного толкования представленных документов и вызывающих сомнения в законности предоставленных документов;

- документы не содержат серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

3) помогает Заявителю оформить заявление о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 1 к настоящему регламенту);

4) предоставляет Заявителю информацию по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги;

5) в случае если представлены не все необходимые документы, указанные в п. 2.6 раздела 2 настоящего регламента, кроме тех документов, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги; органов местного самоуправления; в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", специалист Центра, либо специалист Управления отказывает Заявителю в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги с объяснением причин, а также представляет заявителю письменный мотивированный отказ в приеме документов .

**3.2. Регистрация и рассмотрение документов, предоставленных заявителем, подразделением, предоставляющим муниципальную услугу**

Специалист МФЦ регистрирует заявление в журнале (информационной системе), формирует в информационной системе перечень документов, представленных Заявителем, распечатывает и выдает Заявителю расписку о приеме документов с указанием сроков предоставления муниципальной услуги. Также в расписке указывается номер телефона для получения Заявителем информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя в Управление заявление регистрируется специалистом Управления, ответственным за ведение делопроизводства, в установленном порядке, в течение 1 часа.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в порядке, указанном в пункте (указывается пункт) Административного регламента, работник многофункционального центра :

- устанавливает соответствие электронной подписи, которой подписаны представленные заявление и документы, требованиям пункта (указывается пункт) Административного регламента;

проверяет правильность оформления заявления;

проводит проверку действительности электронной подписи, с использованием которой подписаны заявление и документы;

- переводит заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в бумажную форму (распечатывает), подписывает их и заверяет печатью с указанием наименования многофункционального центра, в которое поступило заявление, должности работника многофункционального центра и даты;

регистрирует заявление;

- направляет заявителю через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственную информационную систему Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)»:

уведомление о приеме и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги с указанием уникального номера, присвоенного заявлению;

уведомление о мотивированном отказе в приеме предоставлении государственной услуги.

**3.3. Подготовка результата предоставления муниципальной услуги**

При подготовке градостроительного плана земельного участка специалист Управления в течение семи дней с даты получения заявления о выдаче такого документа направляет в организации, осуществляющие эксплуатацию сетей инженерно-технического обеспечения, запрос о предоставлении технических условий для подключения (технологического присоединения) планируемого к строительству или реконструкции объекта капитального строительства к сетям инженерно-технического обеспечения.

Подготавливается градостроительный плана земельного участка согласно форме предусмотренной ч. 9 ст. 57.3 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

**3.4. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления муниципальных услуг по результатам предоставления, органом местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем государственного органа, органа местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу.**

Основанием для начала административной процедуры является:

При личном обращении в Управление заявителя получение непосредственно в Администрации

при обращении через МФЦ поступление от управления градостроительного плана.

При выдаче документов, оформленных по результатам предоставления муниципальной услуги:

устанавливается личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя;

проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (при обращении представителя);

выдает документы под подпись в реестре выдачи документов с фиксацией даты получения.

Поступление результата предоставления государственной услуги в МФЦ и его выдача заявителю регистрируется в автоматизированной информационной системе МФЦ.

В случае выдачи документов, подтверждающих содержание электронных документов, на бумажном носителе и заверении выписок из информационных систем уполномоченного органа работник МФЦ распечатывает документ, подтверждающий содержание электронного документа, и (или) выписку из информационных систем уполномоченного органа, подписывает его и заверяет печатью с указанием наименования МФЦ, подготовившего заявление, должности работника МФЦ и даты.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» работник многофункционального центра направляет заявителю через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственную информационную систему Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)»:

уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

уведомление о возможности получить результат предоставления государственной услуги;

уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги подлежит выдаче в срок не превышающий 14 рабочих дней, указанной в расписке-уведомлении. По истечении данного срока документы подлежат возврату в управление.

Результатом административной процедуры является получение заявителем документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

**4. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

**4.1. Контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента**

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений Административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления и руководителем МФЦ.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги может проводить Глава города Сарапула. В случае поступления информации, а так же обнаружения фактов нарушения должностными лицами Администрации города Сарапула законодательства Российской Федерации и Удмуртской Республики, решений Сарапульской городской Думы и правовых актов Главы города Сарапула и Администрации города Сарапула, могут быть назначены проверки.

**4.1.1**. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными лицами приема и выдачи документов Заявителю, а также осуществлением взаимодействия в порядке межведомственного информационного взаимодействия, подготовкой и направлением межведомственных запросов о предоставлении документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги; органов, предоставляющих муниципальные услуги; иных государственных органов; органов местного самоуправления; либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", осуществляется заместителем Главы Администрации города Сарапула по строительству и жилищно-коммунальному хозяйству.

**4.2. Порядок осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.**

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

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, устанавливаются начальником Управления.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), отдельные аспекты (тематические проверки), конкретная жалоба Заявителя.

**4.3. Ответственность муниципальных служащих органов местного самоуправления** **за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.**

Ответственность муниципальных служащих органов местного самоуправления и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги: должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за ее надлежащее предоставление.

Персональная ответственность сотрудников за ненадлежащее предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав Заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

**4.4. 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, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется в порядке и формах, установленных в пункте 4.2 настоящего раздела.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

Решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, действия (бездействие) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр), работника многофункционального центра могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых для предоставления муниципальных услуг организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и их работников, осуществляется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации (далее соответственно – привлекаемые организации, Федеральный закон

№ 210-ФЗ).

Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников осуществляется в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, с учетом особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников, установленных постановлением Правительства Удмуртской Республики.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителю:

- в устной форме по телефону и (или) при личном приеме;

- в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному заявителем (его представителем);

- посредством размещения информации:

на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

на официальном сайте уполномоченного органа, предоставляющего муниципальной услугу;

на официальном сайте многофункционального центра;

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru;

в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.uslugi.udmurt.ru и услуги.удмуртия.рф.

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

- нарушение срока предоставления государственной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики для предоставления государственной услуги;

- отказ в приёме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики для предоставления государственной услуги, у заявителя;

- 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 Удмуртской Республики;

- затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики;

- отказ уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, 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;

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

- 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 Удмуртской Республики;

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в:

уполномоченный орган;

многофункциональный центр, либо в соответствующий орган государственной власти Удмуртской Республики, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра).

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа, подаётся в Правительство Удмуртской Республики.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, руководителя многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра.

Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностного лица, государственного или муниципального служащего, руководителя уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, может быть принята при личном приёме заявителя, а также может быть направлена:

- по почте на бумажном носителе;

- через многофункциональный центр;

- в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством:

официального сайта уполномоченного органа, либо официального сайта Главы Удмуртской Республики и Правительства Удмуртской Республики в случае, указанном в пункте (указывается пункт) Административного регламента;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru;

государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.uslugi.udmurt.ru и услуги.удмуртия.рф.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть принята при личном приёме заявителя, а также может быть направлена:

- по почте на бумажном носителе;

- в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством:

официального адреса электронной почты многофункционального центра;

официального сайта многофункционального центра;

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru;

государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.uslugi.udmurt.ru и услуги.удмуртия.рф.

При поступлении жалобы через многофункциональный центр он обеспечивает её передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и уполномоченным органом, предоставляющим государственную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе, предоставляющем государственную услугу.

Заявитель вправе обратиться с устной жалобой:

в приёмную уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу;

в случае, указанном в пункте (указывается пункт) Административного регламента, в отдел писем и приёма граждан Управления по внутренней политике Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики;

в многофункциональный центр;

в случае, указанном в пункте (указывается пункт) Административного регламента, в приёмную учредителя многофункционального центра.

Должностное лицо, принимающее устную жалобу, со слов заявителя оформляет её в письменной форме на бумажном носителе.

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

В случае подачи жалобы через представителя заявителя так же представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя на осуществление действий от имени заявителя.

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Приём жалоб в письменной форме, указанных в абзаце (указывается абзац) пункта (указывается пункт) Административного регламента, осуществляется в отделе писем и приёма граждан Управления по внутренней политике Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики с 8 часов 30 минут до 12 часов 00 минут и

с 12 часов 48 минут до 17 часов 30 минут в следующие рабочие дни недели: понедельник, вторник и среда.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте (указывается пункт) Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Требования к электронной подписи установлены Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

Жалоба должна содержать:

- наименование уполномоченного органа, в который подаётся жалоба, фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии) его должностного лица, государственного или муниципального служащего, наименование многофункционального центра, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его руководителя и (или) работника, наименование привлекаемой организации, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, привлекаемых организаций. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Правительство Удмуртской Республики, уполномоченный орган, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, многофункционального центра в приёме 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 её регистрации.

Заявитель имеет право:

получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке и ходе предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

- в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте (указывается пункт) 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, указанном в пункте (указывается пункт) Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, предоставляющим государственную услугу, многофункциональным центром либо привлекаемой организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении 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, указанном в пункте (указывается пункт) Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование уполномоченного органа или многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица (или руководителя многофункционального центра), принявшего решение по жалобе;

- дата и место рассмотрения жалобы;

- сведения об уполномоченном органе, его должностном лице, государственном гражданском служащем Удмуртской Республики, многофункциональном центре, работнике многофункционального центра, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностного лица, государственного или муниципального служащего подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом уполномоченного органа, либо руководителем уполномоченного органа.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подписывается руководителем учредителя многофункционального центра.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подписывается руководителем многофункционального центра.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы, указанной в пункте (указывается пункт) Административного регламента, подписывается Председателем Правительства Удмуртской Республики либо по его поручению заместителем Председателя Правительства Удмуртской Республики, курирующим деятельность уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Жалоба остаётся без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, государственного или муниципального служащего, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

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