

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_

**О внесении изменений в приложение к постановлению**

**администрации города Мурманска от 01.02.2012 № 173**

**«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки**

**жилого помещения» (в ред. постановлений от 16.11.2012 № 2709,**

**от 21.01.2013 № 63, от 30.04.2013 № 952, от 27.11.2013 № 3445,**

**от 30.04.2014 № 1244, от 29.10.2014 № 3583, от 30.06.2016 № 1938,**

**от 06.04.2017 № 939,** **от 14.12.2017 № 3950, от 14.02.2018 № 389,**

**от 04.06.2018 № 1639, от 14.08.2018 № 2582)**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 [№](consultantplus://offline/ref=8B32E64B0AA9D04C9BF737D59FD3C35E2255043CD3848AA35E6E50F8A3D784B6CFE1D0C435B63081p8GEG) 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования город Мурманск, постановлениями администрации города Мурманска от 26.02.2009 [№](consultantplus://offline/ref=8B32E64B0AA9D04C9BF729D889BF9D5B245D5935D98180F50A310BA5F4DE8EE188AE898671BB31888AA82Fp3G9G) 321 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Мурманск», от 11.01.2013 № 01 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления- администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), её должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги», **п о с т а н о в л я ю**:

1. Внести изменения в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 01.02.2012 № 173 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения» (в ред. постановлений от 16.11.2012 № 2709, от 21.01.2013 № 63, от 30.04.2013 № 952, от 27.11.2013 № 3445, от 30.04.2014 № 1244, от 29.10.2014 № 3583, от 30.06.2016 № 1938,от 06.04.2017 № 939, от 14.12.2017 № 3950, от 14.02.2018 №389, от 04.06.2018 № 1639, от 14.08.2018 № 2582,) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление с приложением на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

3. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Хабаров В.А.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Мурманска Доцник В.А.

**Глава администрации**

**города Мурманска А.И. Сысоев**

Приложение

к постановлению администрации

города Мурманска

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Изменения

в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения»

1. Пункты 1.3.1-1.3.4 подраздела 1.3 раздела 1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1.Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о Муниципальной услуге, является открытой и доступной.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования;

- чёткость в изложении информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.2.Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи в сети «Интернет» администрации города Мурманска (далее–Администрация), структурного подразделения Администрации, ответственного за предоставление Муниципальной услуги - комитет по жилищной политике администрации города Мурманска (далее–Комитет), Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее–МФЦ) и его отделений, уполномоченных на приём, регистрацию заявления и выдачу конечного результата, размещаются:

- на официальном сайте Администрации в сети «Интернет»;

- на официальном сайте Комитета в сети «Интернет»;

- в федеральной муниципальной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал) (www.gosuslugi.ru);

- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - региональный портал) ([www.51gosuslugi.ru](http://www.51gosuslugi.ru));

- на официальном сайте МФЦ.

1.3.3. На Едином портале размещается следующая информация:

- способы предоставления Муниципальной услуги;

- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление Муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- категория Заявителей, которым предоставляется услуга;

- срок предоставления Муниципальной услуги;

- описание результата предоставления Муниципальной услуги;

- сведения о безвозмездности предоставления Муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

- о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;

- формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.4. 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.».

1. Подраздел 2.3 раздела 2 дополнить пятым абзацем следующего содержания:

«Результат предоставления Муниципальной услуги по выбору Заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе, либо в форме электронного документа.».

3. Абзацы 1-10 подраздела 2.5 раздела 2 считать пунктом 2.5.1.

4. Подраздел 2.5 раздела 2 дополнить новым подпунктом 2.5.2 следующего содержания:

«2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанный в пункте 2.5.1. размещается на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале.».

5. Пункт 2.6.5 подраздела 2.6 раздела 2 после слов «в том числе сети Интернет, включая» дополнить словами «Единый портал».

6. Подраздел 2.8 раздела 2 дополнить пунктом 2.8.3.следующего содержания:

«2.8.3. Не допускается требование у Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, за исключением случаев:

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, представленных Заявителем после первоначального отказа в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включённых в представленный ранее комплект документов;

в) истечения срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

г) выявление документально подтверждённого факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Комитета, муниципального служащего Комитета, работника МФЦ при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чём в письменном виде за подписью председателя Комитета (лица исполняющего его обязанности), руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.».

7. В пункте 2.14.1 подраздела 2.14 раздела 2 слова «в пункте 1.3.4» заменить словами «в пункте 1.3.2».

8. Подраздел. 2.14 раздела 2 дополнить новым пунктом 2.14.5 следующего содержания:

«2.14.5. Состав действий, которые Заявитель вправе совершить в электронной форме при получении Муниципальной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций):

- получение информации о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги;

- формирование запроса;

- приём и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

- получение сведений о ходе выполнения запроса;

- получение результата предоставления Муниципальной услуги;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении Муниципальной услуги.».

9. Пункт 3.1.3 подраздела 3.1 раздела 3 считать пунктом 3.1.4.

10. Пункт 3.1.3 подраздела 3.1 раздела 3 изложить в следующей редакции:

«3.1.3. Предоставление Муниципальной услуги в электронном виде включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- приём электронной формы Заявления о согласовании либо Заявления о завершении и отсканированных документов;

- направление на электронный адрес Заявителя уведомления о приёме документов;

- рассмотрение Заявления о согласовании либо Заявления о завершении с документами;

- формирование и направление межведомственных запросов;

- принятие решения о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения;

- направление на электронный адрес Заявителя, а также по желанию Заявителя в иной форме, предусмотренной настоящим Административным регламентом, результата предоставления Муниципальной услуги.».

11. Раздел 3 дополнить подразделами 3.3 и 3.4 следующего содержания:

«3.3 Приём заявления и документов для предоставления Муниципальной услуги и выдача результата предоставления Муниципальной услуги при личном приёме в МФЦ

При личном обращении Заявителя должностное лицо в отделении МФЦ, ответственное за прием документов, выполняет следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность (документа, подтверждающего полномочия Заявителя);

- проверяет наличие у Заявителя комплекта требуемых документов;

- при установлении в ходе приема факта отсутствия документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, или несоответствия представленных документов требованиям, уведомляет Заявителя (представителя заявителя) о возможном отказе в предоставлении Муниципальной услуги, сообщает о выявленных недостатках, предлагает принять меры по их устранению и возвращает Заявителю заявление и представленные им документы;

- проверяет правильность заполнения заявления. В случае отсутствия заполненного заявления – оформляет заявление в автоматизированной информационной системе МФЦ (далее – АИС МФЦ) и представляет Заявителю для подписания. В случае отсутствия технической возможности заполнения заявления в АИС МФЦ – распечатывает заявление и выдает Заявителю для заполнения и подписания. При необходимости – оказывает помощь в заполнении заявления;

- заверяет копии представленных документов после их сверки с соответствующими оригиналами (кроме заверенных в нотариальном порядке) штампом «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения и возвращает оригиналы документов Заявителю;

- заполняет в АИС МФЦ расписку для Заявителя о приёме заявления и документов;

- распечатывает 2 (два) экземпляра расписки и предоставляет Заявителю на подпись;

- контролирует проставление подписи Заявителя об уведомлении его о возможном отказе в предоставлении Муниципальной услуги (в случае наличия оснований);

- контролирует проставление подписи Заявителя о получении расписки о приеме заявления и документов;

- выдает Заявителю первый экземпляр расписки о приёме заявления и документов;

- в течение рабочего дня передает документы, принятые от Заявителя для получения Муниципальной услуги, в том числе второй экземпляр расписки о приёме документов, должностному лицу в отделении МФЦ, ответственному за прием-передачу документов в Администрацию.

Срок выполнения административных действий по приему документов – 15 минут.

При личном обращении Заявителя за результатом предоставления Муниципальной услуги должностное лицо в отделении МФЦ, ответственное за выдачу документов, выполняет следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих полномочия Заявителя;

- выдаёт Заявителю на бумажном носителе под роспись результат предоставления Муниципальной услуги, указанный в подразделе 2.3 настоящего Административного регламента.

Срок выполнения административных действий по выдаче документов – 15 минут.»

3.4. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных

в результате предоставления Муниципальной услуги документах

1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя в Администрацию с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах.

2. Председатель Комитета (лицо, исполняющее его обязанности) в течении одного рабочего дня со дня регистрации заявления рассматривает его и приложенные к нему документы и выносит резолюцию, с указанием фамилии Муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление Муниципальной услуги.

3. Муниципальный служащий в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

4. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие в документах опечаток и ошибок.

5. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах, муниципальный служащий осуществляет подготовку исправленных документов в соответствии с пунктами 3.2.1.1-3.2.1.4 настоящего Административного регламента, если это Заявление о согласовании, либо с подпунктами 3.2.2.1-3.2.2.3 настоящего Административного регламента, если это Заявление о завершении или подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа.

6. Муниципальный служащий обеспечивает направление Заявителю исправленных документов или уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Срок исполнения административных действий не более 15 рабочих дней.».

12. Раздел 5 изложить в новой редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных)

при предоставлении Муниципальной услуги

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых выполняемых (не выполненных) при предоставлении Муниципальной услуги

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) Комитетом, его должностными лицами или муниципальными служащими при предоставлении Муниципальной услуги, а также на решения и действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ.

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

а) нарушение срока регистрации Заявления о предоставлении Муниципальной услуги, запроса;

б) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

в) требование представления Заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов у Заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

д) 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Муниципальной услуги;

и) 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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами.

к) требование у Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подразделом 2.8.настоящего Административного регламента.

Досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений, действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случаях, предусмотренных подпунктами «а», «в», «г», «е» и «з» настоящего пункта, так как участие МФЦ в предоставлении Муниципальной услугой заключается в приёме документов у Заявителя и выдачи ему результата предоставления Муниципальной услуги, в соответствии с заключённым между МФЦ и Комитетом соглашением.

5.1.3. Жалоба подаётся в свободной форме и должна содержать:

1) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, его должностного лица либо муниципальных служащих, МФЦ, его руководителя и (или) работника;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.1.4. В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, представляются:

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

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

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

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.1.5. Прием жалоб осуществляется Комитетом по адресу: г. Мурманск, ул. Профсоюзов, д. N 20, в рабочие дни: понедельник, четверг с 14.00 до 17.00, е-mail: [comzkp@citymurmansk.ru](mailto:comzkp@citymurmansk.ru); администрацией города Мурманска по адресу: г. Мурманск, проспект Ленина, д. N 75, в рабочие дни: понедельник-четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00, е-mail: [citymurmansk@citymurmansk.ru](mailto:citymurmansk@citymurmansk.ru), отделениями МФЦ, адреса которых приведены в подпункте 1.3.3 настоящего Административного регламента.

5.1.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих, МФЦ, работников МФЦ может быть направлена:

- по почте;

- через отделения МФЦ;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Муниципальной услуги (далее-с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала);

- с использованием официального сайта администрации города Мурманска [www.citymurmansk.ru](http://www.citymurmansk.ru);

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее-с использованием Единого портала);

- с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее-с использованием регионального портала).

Жалоба может быть принята при личном приёме Заявителя. В случае подачи жалобы при личном приёме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

МФЦ обеспечивает передачу жалобы, направленной через МФЦ, в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и этим органом (учреждением), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала, официальных сайтов этих организаций, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приёме Заявителя.

5.1.7. Комитет, МФЦ обеспечивают:

а) оснащение мест приёма жалоб;

б) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) участников предоставления Муниципальной услуги посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на официальном сайте администрации;

в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) участников предоставления Муниципальной услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

5.1.8. Жалоба, поступившая в администрацию города Мурманска, Комитет, МФЦ, Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего Муниципальную услугу, МФЦ 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 ее регистрации.

5.1.9. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](consultantplus://offline/ref=A0E5B986EA97609381EAFB7796BC1D399E038071D07C3CF251BA19B470A7F6EF3DEED3FDCFxAyDH) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы Комитет, МФЦ устраняют выявленные нарушения не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами.

5.1.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.1.9. Административного регламента, Заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, в котором даётся информация о действиях, осуществляемых Комитетом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения Муниципальной услуги.

Ответ на жалобу, поступившую в Комитет, МФЦ в электронном виде, направляется в форме электронного документа по указанному в жалобе адресу электронной почты. Ответ на жалобу, поступившую в Комитет, МФЦ в письменной форме, направляется по указанному в жалобе почтовому адресу.

5.1.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дают аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.1.12. Комитет либо МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

5.2.1. Жалоба подается в администрацию города Мурманска, в Комитет, в МФЦ в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приёме Заявителя, в электронной форме.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц подаются главе администрации города Мурманска.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области.

5.3. Способы информирования Заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

1) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Администрации;

2) с использованием федеральной муниципальной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

3) на информационных стендах в местах предоставления Муниципальной услуги;

4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Администрацию, Комитет, МФЦ.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу,

а также его должностных лиц

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

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

- постановлением администрации города Мурманска от 11.01.2013 № 01 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления – администрации города Мурманска (структурных подразделений администрации города Мурманска), её должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги»;

- настоящим Административным регламентом.».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_