

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 07.02.2019 № 416

**2. Требования к административным регламентам предоставления
муниципальной услуги**

2.1. Административные регламенты предоставления муниципальных услуг разрабатываются исходя из требований к качеству и доступности услуг, устанавливаемых стандартами предоставления муниципальных услуг, разработанными и утвержденными в соответствии с законодательством Российской Федерации и Мурманской области.

При организации межведомственного взаимодействия по получению документов и информации, указанных в пункте 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», осуществления действий, в том числе согласований, указанных в пункте 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в административных процедурах указываются административные действия по порядку и срокам формирования и направления запросов в органы власти, порядку получения и обработки ответов на запросы, а также сроки и порядок осуществления иных необходимых действий и согласований.

2.2. В административный регламент предоставления муниципальной услуги включаются разделы «Общие положения», «Стандарт предоставления муниципальной услуги», «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах», «Формы контроля за исполнением административного регламента», «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги».

В качестве приложений к административному регламенту предоставления муниципальной услуги приводятся:

- блок-схема предоставления муниципальной услуги;
- предусмотренные законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными нормативными правовыми актами бланки, формы запросов, обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области или муниципальными нормативными правовыми актами прямо предусмотрена свободная форма подачи этих документов или

электронных форм документов, заполняемых с использованием программно-технических модулей;

- формы документов, выдаваемых по результатам административных действий в процессе предоставления муниципальной услуги.

2.3. В разделе «Общие положения» указывается:

1) предмет регулирования административного регламента;

2) описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с органами, предоставляющими муниципальную услугу;

3) требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стенах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

К справочной информации относится следующая информация:

- место нахождения и графики работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- справочные телефоны структурных подразделений ответственных за предоставление муниципальной услуги, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет.

Справочная информация не приводится в тексте регламента и подлежит обязательному размещению на официальном сайте администрации в сети Интернет, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), о чем указывается в тексте административного регламента. Структурные подразделения администрации, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе федерального реестра.

2.4. Раздел «Стандарт предоставления муниципальной услуги» оформляется в соответствии с требованиями, установленными статьей

14 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и состоит из подразделов, которые содержат:

- 1) наименование муниципальной услуги;
- 2) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- 3) результат предоставления муниципальной услуги;
- 4) срок предоставления муниципальной услуги;
- 5) правовые основания для предоставления муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- 7) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 8) исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 9) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 10) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;
- 11) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 12) требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- 13) показатели доступности и качества муниципальных услуг;
- 14) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

В подразделе «Наименование муниципальной услуги» указывается наименование муниципальной услуги в соответствие с реестром услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск, утвержденным постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159.

В подразделе «Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу» указывается наименование структурного подразделения администрации города Мурманска, предоставляющего муниципальную услугу.

Если в предоставлении муниципальной услуги участвуют также иные исполнительные органы, федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления и организации, то указываются все исполнительные органы, органы местного самоуправления и организации, взаимодействие с которыми необходимо для предоставления муниципальной услуги.

В случае, если муниципальная услуга предоставляется посредством обращения заявителя в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, то необходимо указать в какой части (в части приема и передачи запроса и документов, выдачи результата муниципальной услуги) задействован многофункциональный центр при предоставлении муниципальной услуги согласно полномочиям, установленным в соглашении о взаимодействии.

В подразделе «Результат предоставления муниципальной услуги» указывается конечный результат предоставления муниципальной услуги, выдаваемый (направляемый) заявителю.

В подразделе «Срок предоставления муниципальной услуги» указывается общий срок предоставления муниципальной услуги.

В подразделе «Правовые основания для предоставления муниципальной услуги» содержатся ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и (или) Мурманской области, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги (с указанием реквизитов нормативных правовых актов и источников их официального опубликования), муниципальные правовые акты.

Перечень подлежит обязательному размещению на официальном сайте администрации в сети Интернет, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

В данном подразделе административного регламента должно содержаться указание на соответствующее размещение перечня.

Структурные подразделения администрации, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечивают размещение и актуализацию перечня на официальном сайте администрации в сети Интернет, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

В подразделе «Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги» приводится исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

В данном подразделе указываются перечни документов (информации), которые заявитель должен представить самостоятельно, документов (информации), требуемых непосредственно от заявителя (включая документы, получаемые заявителем при оказании ему необходимых и обязательных услуг), требования к их оформлению, порядку их представления, в том числе возможность подачи их в электронном виде, и перечень документов (информации), которые структурные подразделения администрации, к сфере деятельности которых относится предоставление соответствующей

муниципальной услуги, обязаны получить в рамках межведомственного взаимодействия в других органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органах, органах местного самоуправления, организациях с указанием их наименования, в том числе возможность получения документов (информации) в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия в случае, если заявитель не представит такие документы по собственной инициативе.

При организации межведомственного взаимодействия по получению документов и информации, осуществления действий, в том числе согласований, указанных соответственно в пунктах 2 и 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в подразделе указывается на обязанность структурного подразделения администрации, к сфере деятельности которого относится предоставление соответствующей муниципальной услуги, на получение таких документов (информации) и осуществления соответствующих действий, в том числе согласований.

Кроме того, в данном подразделе необходимо указать на запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, указанных в пункте 1.5 настоящего Порядка.

Подраздел «Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги» содержит исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме и рассмотрении документов, установленных законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Мурманской области. В случае отсутствия таких оснований следует прямо указать на это в тексте административного регламента.

Подраздел «Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги» содержит исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленный законодательством Российской Федерации и (или) Мурманской области. Кроме того в данном разделе указываются основания для приостановления предоставления муниципальной услуги, если эти основания прямо установлены законодательством Российской Федерации и (или) Мурманской области. В случае отсутствия таких оснований следует прямо указать на это в тексте административного регламента.

В подразделе «Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания» указываются размер государственной пошлины или иной платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, или ссылка на положение нормативного правового акта, в котором установлен размер такой пошлины или платы, основания и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Мурманской области.

В подразделе «Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги» указывается предполагаемый

максимальный срок ожидания заявителя при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

В подразделе «Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги» указывается срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, который включается в общий срок предоставления муниципальной услуги.

Подраздел «Требования к местам предоставления муниципальной услуги» включает в себя описание требований к удобству и комфорту помещений, в которых предоставляются муниципальные услуги, в том числе:

- к залу ожидания;
- к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги;
- к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.

При подготовке подраздела «Требования к местам предоставления муниципальной услуги» следует учесть необходимость обеспечения реализации прав инвалидов на доступность предоставления муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В подразделе «Показатели доступности и качества муниципальных услуг» общими показателями для всех муниципальных услуг являются точность и своевременность исполнения, доступность, затраты на их реализацию, наличие обоснованных жалоб.

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальных услуг подразделяется на две основные группы: количественные и качественные.

Наименование и конкретные значения показателей определяются муниципальными органами самостоятельно с учетом специфики предоставляемой муниципальной услуги и указываются в приложении к административному регламенту.

Указанные в данном подразделе показатели доступности и качества предоставления муниципальных услуг используются в дальнейшем при проведении мониторинга внедрения административных регламентов и практики их применения муниципальным органом.

В подразделе «Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги» указываются прочие требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах, особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

При определении особенностей предоставления муниципальной услуги в электронной форме указывается перечень видов электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, и

определяются требованиями законодательства Российской Федерации в сфере информационной безопасности при приеме обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставлении такой услуги.

2.5. Раздел «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения» состоит из подразделов, соответствующих количеству административных процедур - логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении муниципальной услуги, в том числе услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, имеющих конечный результат и выделяемых в рамках предоставления муниципальной услуги.

В разделе указываются: состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

В начале раздела указывается исчерпывающий перечень административных процедур, необходимых, для предоставления муниципальной услуги, в том числе отдельно указывается перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме и процедур (действий), выполняемых многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг.

Раздел должен содержать в том числе:

- указание на осуществление действий в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- порядок осуществления административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме, в том числе связанных с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки;

- порядок выполнения административных процедур (действий) многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг (в случае если муниципальная услуга предоставляется посредством обращения заявителя в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг);

- порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

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

- рассмотрение запроса о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами;
- формирование и направление многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг;
- принятие решения по запросу о предоставлении муниципальной услуги;
- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги;
- иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

В разделе описывается порядок выполнения многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг административных процедур (действий) в случае, если муниципальная услуга предоставляется посредством обращения заявителя в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с полномочиями, установленными в соглашении о взаимодействии.

2.5.1 Описание каждого административного действия содержит следующие обязательные элементы:

- 1) юридические факты, являющиеся основанием для начала административного действия. Описание юридического факта, являющегося основанием для начала действия, содержит описание инициатора события, самого события, входящего документа (информации), возможных способов получения (передачи) документа (информации);
- 2) сведения о лице, ответственном за выполнение административного действия;
- 3) содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

При организации межведомственного взаимодействия по получению документов и информации, указанных в пункте 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», осуществлении действий, в том числе согласований, указанных в пункте 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в административных процедурах указываются административные действия по порядку и срокам формирования и направления запросов в органы власти, местного самоуправления, учреждения и организации, порядку получения и обработки ответов на запросы, а также сроки и порядок осуществления иных необходимых действий и согласований;

- 4) критерии принятия решений;
- 5) результат административного действия и порядок передачи результата, который может совпадать с юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения следующего административного действия;
- 6) способ фиксации результата выполнения административного действия, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат

обязательного отображения административного действия, в том числе в электронных системах.

2.6. Раздел «Формы контроля за исполнением административного регламента» включает в себя следующие подразделы:

1) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными лицами;

2) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги;

3) ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.7. Раздел «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых и выполняемых (не выполненных) при предоставлении муниципальной услуги» должен содержать порядок (процедуру) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников, соответствующий требованиям указанного закона и постановления 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), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги».

Раздел состоит из следующих подразделов:

- информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке;

- способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), о чем указывается в тексте административного регламента. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе федерального реестра.

В случае, если предусмотрена возможность оказания муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в данном разделе указываются особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия и бездействие многофункционального центра, работника многофункционального центра.
