

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 19.11.2018 № 3963

Изменения в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 09.12.2011 № 2464 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации по приватизации жилищного фонда (справок об использовании гражданами права на бесплатную приватизацию жилых помещений, заверенных копий договоров приватизации и иных документов, послуживших основанием для их заключения)» (в ред. постановлений от 16.07.2012 № 1642, от 30.05.2013 № 1293, от 17.04.2014 № 1086, от 26.06.2015 № 1718, от 23.08.2018 № 2741)

1. Пункт 1.3 раздела 1 изложить в новой редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении
Муниципальной услуги

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

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.2. Информирование о порядке и ходе предоставления Муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела управления и распоряжения муниципальным имуществом комитета имущественных отношений города Мурманска (далее – муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, и Комитет соответственно), работники Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО»).

1.3.3. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты Комитета, ГОБУ «МФЦ МО» размещаются:

- на официальном сайте администрации города Мурманска;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал);
- на официальном сайте ГОБУ «МФЦ МО»;
- на информационных стендах, расположенных в помещениях Комитета, отделений ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.4. На Едином портале размещается следующая информация:

- 1) способы предоставления Муниципальной услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление Муниципальной услуги;
- 3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 4) категория Заявителей, которым предоставляется Муниципальная услуга;
- 5) срок предоставления Муниципальной услуги;
- 6) описание результата предоставления Муниципальной услуги;
- 7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления Муниципальной услуги;
- 8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
- 9) о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;
- 10) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении Муниципальной услуги.

1.3.5. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется Заявителю бесплатно.

1.3.6. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления Муниципальной 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.

1.3.7. Индивидуальное информирование Заявителей о Муниципальной услуге осуществляется:

- в устной форме лично или по телефону;
- в письменной форме – по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

1.3.8. При консультировании о порядке предоставления Муниципальной услуги муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, работник ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за информирование, обязаны проинформировать Заявителя:

- о перечне документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые Комитет должен получить в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;
- о сроках принятия решения о предоставлении Муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления Муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении Муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления Муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия Комитета, а также должностных лиц и муниципальных служащих Комитета, ГОБУ «МФЦ МО», работников ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, работник ГОБУ «МФЦ МО» в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, работник ГОБУ «МФЦ МО» не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;
- б) согласовать с Заявителем другое время для проведения устного информирования.

1.3.10. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут. Время ожидания Заявителей при индивидуальном устном информировании (при обращении заинтересованных лиц за информацией лично) не может превышать 15 минут.

1.3.11. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись на прием по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении в ГОБУ «МФЦ МО».

1.3.12. Информирование осуществляется также путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации.

1.3.13. На информационных стендах размещается следующая информация:

- полное наименование Комитета, его структурного подразделения, предоставляющего Муниципальную услугу;

- адрес, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих прием и консультирование Заявителей;

- адрес ГОБУ «МФЦ МО», его отделений, их контактные телефоны, график работы;

- образцы оформления заявлений;

- перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего Муниципальную услугу, ГОБУ «МФЦ МО», работника ГОБУ «МФЦ МО».».

2. Абзац 4 пункта 2.3.2 раздела 2 исключить.

3. Наименование пункта 2.5 раздела 2 изложить в новой редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Муниципальной услуги».

4. Абзац 1 пункта 2.5 раздела 2 изложить в новой редакции:

«2.5.1. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:».

5. Раздел 2 дополнить новым пунктом 2.5.2 следующего содержания:

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

6. Абзацы 2 и 3 пункта 2.6.2 раздела 2 изложить в новой редакции:

«- при личном обращении в Комитет, отделение ГОБУ «МФЦ МО»;
- посредством почтовой связи.».

7. Пункт 2.6.3 раздела 2 считать пунктом 2.6.6 раздела 2.

8. Раздел 2 дополнить новыми пунктами 2.6.3, 2.6.4 и 2.6.5 следующего содержания:

«2.6.3. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги на бумажном носителе представляется в Комитет, ГОБУ «МФЦ МО», оформленном на одном листе.

При личном обращении Заявителя в Комитет за предоставлением Муниципальной услуги заявления оформляются на бланках согласно приложениям № 1 и № 2 к настоящему Регламенту. Все строки бланка обязательны для заполнения.

Заявления, направляемые Заявителями в адрес Комитета посредством почтовой связи, могут быть оформлены в произвольной форме (от руки либо печатным способом) (при условии наличия в Заявлении сведений, необходимых для предоставления Муниципальной услуги: фамилии, имени, отчества,

почтового адреса Заявителя, даты, личной подписи Заявителя; полных данных (фамилии, имени, отчества, даты рождения) о лице, участие которого в приватизации жилого помещения необходимо подтвердить либо опровергнуть; реквизитов документа, копии которого запрашиваются).

Заявления юридических лиц оформляются печатным способом на официальном бланке организации, подписываются ее руководителем (лицом, его замещающим) и заверяются печатью организации (при наличии).

Заявления и представленные документы не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов, иных неоговоренных исправлений, а также повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.6.4. Оригиналы документов, указанные в подпунктах «в»-«е» пункта 2.6.1.1 настоящего Регламента, представляются Заявителем с представлением их копий, которые после проверки их соответствия оригиналу заверяются. Оригиналы документов возвращаются Заявителю.

В случае представления Заявителем нотариально удостоверенных копий документов представление оригиналов документов не требуется (за исключением документов, указанных в подпункте «б» пункта 2.6.1.1 настоящего Регламента).

2.6.5. ГОБУ «МФЦ МО» при однократном обращении Заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг организует предоставление Заявителю двух и более государственных и (или) муниципальных услуг (далее - комплексный запрос). В этом случае ГОБУ «МФЦ МО» для обеспечения получения Заявителем государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах Заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные работником ГОБУ «МФЦ МО» и скрепленные печатью ГОБУ «МФЦ МО», а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг, с приложением заверенной ГОБУ «МФЦ МО» копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений Заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на государственные и (или) муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился Заявитель, а также согласие Заявителя на осуществление ГОБУ «МФЦ МО» от его имени действий, необходимых для их предоставления.».

9. Пункт 2.6.6 раздела 2 после слов «Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» дополнить словами «(далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ);», а также новыми абзацами следующего содержания:

«- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением следующих 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, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Комитета, муниципального служащего Комитета, работника ГОБУ «МФЦ МО», работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности), руководителя ГОБУ «МФЦ МО» при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.».

10. В пункте 2.7.1 раздела 2 слова «на бумажном носителе» исключить.

11. Пункты 2.7.2 и 2.7.3 раздела 2 изложить в новой редакции:

«2.7.2. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, является исчерпывающим.

2.7.3. В приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, должно быть отказано непосредственно в момент представления таких документов в Комитет.».

12. Пункты 2.7.4 и 2.7.5 раздела 2 исключить.

13. Пункт 2.12.3 раздела 2 изложить в новой редакции:

«2.12.3. На информационных стендах в помещениях, где предоставляется Муниципальная услуга, размещается информация, указанная в пункте 1.3.13 настоящего Регламента.

Размещение информации о порядке предоставления Муниципальной услуги в помещениях ГОБУ «МФЦ МО» осуществляется на основании соглашения, заключенного между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом, с учетом требований к информированию, установленных настоящим Регламентом.».

14. В пункте 2.14.1 раздела 2 слова «(www.gosuslugi.ru), Региональном портале (www.51gosuslugi.ru)» и «(www.citymurmansk.ru)» исключить.

15. Пункт 2.14.2 раздела 2 изложить в новой редакции:

«2.14.2. Состав действий, которые Заявитель вправе совершить в электронной форме при получении Муниципальной услуги с использованием Единого портала:

- получение информации о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги, а также решений и действий (бездействия) ГОБУ «МФЦ МО», его работников.».

16. Пункты 2.14.3, 2.14.4, 2.14.5 и 2.14.6 раздела 2 и сноску 11 исключить.

17. Пункт 3.1.1 раздела 3 дополнить новым абзацем 5 следующего содержания:

«Последовательность действий при предоставлении Муниципальной услуги в виде блок-схемы приведена в приложении № 4 к настоящему Регламенту.».

18. Пункт 3.1.2 раздела 3 изложить в новой редакции:

«3.1.2. Перечень административных процедур (действий), выполняемых ГОБУ «МФЦ МО»:

- информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления Муниципальной услуги в ГОБУ «МФЦ МО», о ходе рассмотрения заявления о предоставлении Муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением Муниципальной услуги;

- прием заявлений Заявителей о предоставлении Муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

- выдача Заявителю результата предоставления Муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных Комитетом в ГОБУ «МФЦ МО» по результатам предоставления Муниципальной услуги.».

19. Раздел 3 дополнить новым пунктом 3.1.3 следующего содержания:

«3.1.3. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах.».

20. Пункты 3.2.4 и 3.2.4.1 изложить в новой редакции:

«3.2.4. При личном обращении Заявителя в отделение ГОБУ «МФЦ МО» работник ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за прием документов, выполняет следующие действия:

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

- проверяет наличие у Заявителя (представителя 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 (представителю Заявителя) заявление и представленные им документы;

- проверяет правильность заполнения заявления. В случае отсутствия заполненного заявления – оформляет заявление в автоматизированной информационной системе ГОБУ «МФЦ МО» (далее – АИС МФЦ) и представляет Заявителю (представителю Заявителя) для подписания. В случае отсутствия технической возможности заполнения заявления в АИС МФЦ – распечатывает бланк заявления и выдает Заявителю (представителю Заявителя) 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 (представителю Заявителя);

- заполняет в АИС МФЦ расписку для Заявителя (представителя Заявителя) о приеме Заявления и документов;

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

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

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

- выдает Заявителю (представителю Заявителя) первый экземпляр расписки о приеме заявления и документов;

- в течение рабочего дня передает документы, принятые от Заявителя (представителя Заявителя) для получения Муниципальной услуги, в том числе второй экземпляр расписки о приеме документов, работнику ГОБУ «МФЦ МО», ответственному за прием-передачу документов в Комитет.

Срок выполнения административных действий по приему документов – 15 минут.

3.2.4.1. При поступлении в отделение ГОБУ «МФЦ МО» комплексного запроса, включающего Муниципальную услугу, работник ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за направление заявлений по комплексному запросу:

- оформляет заявление в АИС МФЦ, подписывает его, заверяет подпись печатью ГОБУ «МФЦ МО»;

- изготавливает копию комплексного запроса, заверяет ее штампом «копия верна», наименованием должности, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;

- приобщает копии представленных Заявителем (представителем Заявителя) документов, а также копию комплексного запроса к Заявлению;

- в течение рабочего дня передает документы, принятые от Заявителя (представителя Заявителя) для получения Муниципальной услуги, в том числе

второй экземпляр расписки о приеме документов, работнику ГОБУ «МФЦ МО», ответственному за прием-передачу документов, в Комитет.

Срок выполнения административных действий по оформлению заявления – 15 минут.».

21. Пункты 3.2.4.2, 3.2.4.3 раздела 3 и сноску 12 исключить.

22. Абзац 1 пункта 3.6.3 раздела 3 после слов «при личном обращении Заявителя» дополнить словами «в Комитет».

23. Пункт 3.6.4 раздела 3 изложить в новой редакции:

«3.6.4. В случае, если в заявлении о предоставлении Муниципальной услуги, поступившем из отделения ГОБУ «МФЦ МО», содержится отметка необходимости выдачи результата предоставления Муниципальной услуги при личном обращении Заявителя, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения документов, связанных с предоставлением Муниципальной услуги, от муниципального служащего Комитета, ответственного за делопроизводство:

- формирует и распечатывает два экземпляра реестра документов, подлежащих выдаче Заявителю (представителю Заявителя), проставляет в них даты направления в ГОБУ «МФЦ МО», а также фамилии, инициалов имени и отчества, подписи, должности;

- передает в ГОБУ «МФЦ МО» два экземпляра реестра с приложенными к нему документами с помощью курьерской доставки.».

24. Раздел 3 дополнить новым пунктом 3.6.4.1 следующего содержания:

«3.6.4.1. При личном обращении Заявителя (представителя Заявителя) в отделение ГОБУ «МФЦ МО» работник ГОБУ «МФЦ МО», ответственный за выдачу документов:

- устанавливает личность Заявителя (представителя Заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность, документов, подтверждающих полномочия представителя;

- вносит сведения о выдаваемых документах в расписку (экземпляр ГОБУ «МФЦ МО»);

- контролирует проставление даты и подписи Заявителя (представителя Заявителя) о получении результата предоставления Муниципальной услуги в расписке;

- выдает Заявителю (представителю Заявителя) результат предоставления Муниципальной услуги;

- направляет расписку (экземпляр ГОБУ «МФЦ МО») в папку контроля исполнения обращений Заявителей по муниципальным услугам Комитета.

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

25. Дополнить раздел 3 новыми пунктами 3.7, 3.7.1, 3.7.2, 3.7.3 и 3.7.4 следующего содержания:

«3.7. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах.

3.7.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя (представителя Заявителя) в Комитет с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах.

3.7.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

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

3.7.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги:

- осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, либо подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- обеспечивает направление Заявителю (представителю Заявителя) заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры – пять рабочих дней.».

26. В пункте 4.14 раздела 4 слова «пунктом 5.6» заменить словами «пунктом 5.1.5».

27. Раздел 5 изложить в новой редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия), принятых (осуществленных) в ходе предоставления Муниципальной услуги, Комитетом, его должностными лицами, муниципальными служащими, ГОБУ «МФЦ МО», его работниками

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления Муниципальной услуги.

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги, а также решения и (или) действия (бездействие) ГОБУ «МФЦ МО», его работников при предоставлении Муниципальной услуги (далее – жалоба).

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

- а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении Муниципальной услуги, комплексного запроса;

- б) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

в) требование представления Заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

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

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, 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 приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) ГОБУ «МФЦ МО», его работников возможно в случае, если на ГОБУ «МФЦ МО» возложена функция по предоставлению Муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.1.3. Жалоба должна содержать:

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

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего Муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего Муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.1.4. В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

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

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

в) 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.

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. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, многофункционального центра в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.1.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 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 уполномоченный на ее рассмотрение орган устраняет 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.

5.1.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган направляет Заявителю в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.1.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, ГОБУ «МФЦ МО» 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;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.1.9. Комитет отказывает 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 отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.1.10. 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 направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Комитетом, администрацией города Мурманска, ГОБУ «МФЦ МО», Комитетом по развитию информационных технологий и связи Мурманской области.

Жалоба может быть принята при личном приеме Заявителя или направлена:

- по почте;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг;
- через официальный сайт администрации города Мурманска;
- через официальный сайт ГОБУ «МФЦ МО»;
- через официальный сайт Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области;
- посредством Единого портала.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и (или) муниципальных служащих Комитета подается председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

Жалоба на решения и действия (бездействие) председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) подается в администрацию города Мурманска.

5.2.3. Жалоба рассматривается ГОБУ «МФЦ МО» в случае, если порядок предоставления Муниципальной услуги был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) ГОБУ «МФЦ МО», его работника.

В случае, если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя ГОБУ «МФЦ МО», жалоба подается в Комитет по развитию информационных технологий и связи Мурманской области, который осуществляет функции и полномочия учредителя ГОБУ «МФЦ МО», и рассматривается учредителем ГОБУ «МФЦ МО».

5.2.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих может быть подана Заявителем через ГОБУ «МФЦ МО». При поступлении такой жалобы ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.3. Способы информирования Заявителей 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:

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте администрации города Мурманска;
- с использованием Единого портала;
- на информационных стендах в местах предоставления Муниципальной услуги;
- посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Комитет, ГОБУ «МФЦ МО».

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;
- 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), ее должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных администрации города Мурманска учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги».

Информация, указанная в данном разделе, размещается в федеральном реестре и на Едином портале.».

28. В приложении № 3 к административному регламенту в столбце «Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги» строки 6 слова «(в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий)» исключить.
