**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**
**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**
**БОХАНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРПАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «КАМЕНКА»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**10 октября 2016 года №170**

**Об утверждении административного регламента**
**предоставления муниципальной услуги**
**«Обмен земельных участков, находящихся в муниципальной собственности,**
**на земельные участки, находящиеся в частной собственности»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 23.06.2014 № 171 «О внесении изменений в Земельный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации», Федеральным законом от 25.10.2001 № 137 «О введение в действие Земельного кодекса Российской Федерации», Земельным кодексом Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ, руководствуясь Уставом муницуипального образования «Каменка».

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обмен земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на земельные участки, находящиеся в частной собственности».
2.Настоящее постановленгие подлдежит официальному опубликованию в газете Вестник МО «Каменнка» и на официальном сайте администрации МО «Боханский район».
3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава администрации

МО «Каменка» Петрова Н.Б.

Утвержден

постановлением главы МРО «Каменка»

от 10 октября 2016 года №170

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обмен земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на земельные участки, находящиеся в частной собственности»**

**1. Общие положения**

**Глава 1. Цель разработки административного регламента**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Обмен земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на земельные участки, находящиеся в частной собственности» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества оказания и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг в сфере предоставления муниципального имущества и земельных участков, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по содействию физическим и юридическим лицам в сфере обмена земельными участками.

**Глава 2. Круг заявителей**

2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам.

Глава 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

3. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и процедурах предоставления муниципальной услуги (далее – информация) заявитель обращается к специалисту администрации муниципального образования «Каменка» (далее – уполномоченный орган).

3.1. Муниципальная услуга не предоставляется на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Информация предоставляется:

а) при личном контакте с заявителями;

б) с использованием средств телефонной, факсимильной и электронной связи, в том числе через официальный сайт уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также через региональную государственную информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – <http://38.gosuslugi.ru> (далее – Портал);

в) письменно, в случае письменного обращения заявителя.

5. Должностное лицо уполномоченного органа, осуществляющее предоставление информации, должно принять все необходимые меры по предоставлению заявителю исчерпывающей информации по вопросу обращения, в том числе с привлечением других должностных лиц уполномоченного органа.

6. Должностные лица уполномоченного органа, предоставляют информацию по следующим вопросам:

а) об уполномоченном органе, осуществляющем предоставление муниципальной услуги, включая информацию о месте нахождения уполномоченного органа, графике работы, контактных телефонах;

б) о порядке предоставления муниципальной услуги и ходе предоставления муниципальной услуги;

в) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

г) о времени приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

д) о сроке предоставления муниципальной услуги;

е) об основаниях отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

ж) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

з) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, а также должностных лиц уполномоченного органа.

7. Основными требованиями при предоставлении информации являются:

а) актуальность;

б) своевременность;

в) четкость и доступность в изложении информации;

г) полнота информации;

д) соответствие информации требованиям законодательства.

8. Предоставление информации по телефону осуществляется путем непосредственного общения заявителя с должностным лицом уполномоченного органа.

9. При ответах на телефонные звонки должностные лица уполномоченного органа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве (если имеется) и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица уполномоченного органа, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо уполномоченного органа или же обратившемуся заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Максимальное время телефонного разговора составляет 15 минут.

10. Если заявителя не удовлетворяет информация, представленная должностным лицом уполномоченного органа он может обратиться к главе администрации муниципального образования «Каменка», в соответствии с графиком приема заявителей, указанным в пункте 15 настоящего административного регламента.

11. Обращения заявителя (в том числе переданные при помощи факсимильной и электронной связи) о предоставлении информации рассматриваются должностными лицами уполномоченного органа в течение тридцати дней со дня регистрации обращения.

Днем регистрации обращения является день его поступления в уполномоченный орган.

Ответ на обращение, поступившее в уполномоченный орган, в течение срока его рассмотрения направляется по адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, переданное при помощи электронной связи, в течение срока его рассмотрения направляется с помощью информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на адрес электронной почты, с которого поступило обращение.

12. Информация об уполномоченном органе, порядке предоставления муниципальной услуги, а также порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и ходе предоставления муниципальной услуги размещается:

а) на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом;

б) посредством публикации в средствах массовой информации.

13. Информация об уполномоченном органе:

а) место нахождения: 669322, Иркутская область, Боханский район, с. Каменка, ул. Школьная,5;

б) телефон: 89086460965, 89086602395;

в) почтовый адрес для направления документов и обращений: 669322, Иркутская область, Боханский район, с. Каменка, ул. Школьная,5;

г) официальный сайт адмиинистрации МО «Боханский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

д) адрес электронной почты: Kamenkamo@mail.ru

15. График приема заявителей в уполномоченном органе:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Понедельник | 9.00 – 17.00 | (перерыв 13.00 – 14.00) |
| Вторник | 9.00 – 17.00 | (перерыв 13.00 – 14.00) |
| Среда | 9.00 – 17.00 | (перерыв 13.00 – 14.00) |
| Четверг | 9.00 – 17.00 | (перерыв 13.00 – 14.00) |
| Пятница | 9.00 – 17.00 | (перерыв 13.00 – 14.00) |
| Суббота, воскресенье – выходные дни |

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

Глава 4. Наименование муниципальной услуги

16. Под муниципальной услугой в настоящем административном регламенте понимается обмен земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на земельные участки, находящиеся в частной собственности (далее – обмен земельных участков).

Глава 5. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу

17. Органом местного самоуправления муниципального образования Иркутской области, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация муниципального образования «Каменка».

18. В предоставлении муниципальной услуги участвуют:

Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии по Иркутской области;

Федеральная налоговая служба.

19. При предоставлении муниципальной услуги уполномоченный орган осуществляет межведомственное информационное взаимодействие с Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии и Федеральной налоговой службой.

Глава 6. Описание результата предоставления муниципальной услуги

20. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

договор мены земельных участков;

отказ в заключении договора мены земельных участков.

Глава 7. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги, срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

21. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней.

Глава 8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Правовой основой предоставления муниципальной услуги являются следующие нормативные правовые акты:

Конституция Российской Федерации;

Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 N 136-ФЗ;

Федеральный закон от 25.10.2001 N 137-ФЗ «О введении в действие Земельного кодекса Российской Федерации»;

Федеральный закон от 6.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 1 декабря 2014 года N 419-ФЗ)»;

Федеральный закон РФ от 24.07.2007 N 221-ФЗ «О государственном кадастре недвижимости»;

Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Устав муниципального образования «Каменка»;

Глава 9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем

23. К документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги, относятся:

1) [заявление](#Par707) об обмене земельного участка, находящегося в государственной и муниципальной собственности, на земельные участки, находящиеся в частной собственности;

2) документы, подтверждающие полномочия лица, подписавшего заявление, в случае подачи заявления от имени юридического лица или представителем физического лица;

3) правоустанавливающие документы на земельный участок, находящийся в частной собственности, если право на такой земельный участок не зарегистрировано в ЕГРП;

4) документ, удостоверяющий (устанавливающий) права заявителя на здание, сооружение либо помещение, которые расположены на земельном участке, находящимся в частной собственности, если право на такое здание, сооружение либо помещение не зарегистрировано в ЕГРП.

24. Документы, представляемые заявителями должны соответствовать следующим требованиям:

- должны иметь печати, подписи уполномоченных должностных лиц органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, выдавших данные документы или удостоверивших подлинность копий документов (в случае получения документа в форме электронного документа, он должен быть подписан электронной подписью);

- тексты документов должны быть написаны разборчиво;

- не должны иметь подчисток, приписок, зачеркнутых слов и не оговоренных в них исправлений;

- не должны быть исполнены карандашом;

- не должны иметь повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Глава 10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований иркутской области и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

25. К документам, необходимым в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления при предоставлении земельных участков в постоянное (бессрочное) пользование, которые находятся в распоряжении органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, относятся:

кадастровый паспорт или кадастровая выписка земельного участка;

выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

26. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области и муниципальными правовыми актами муниципальных образований Иркутской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления муниципальных образований Иркутской области организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Глава 11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

27. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов являются:

1. с заявлением обратилось ненадлежащее лицо;
2. представление неполного пакета документов, предусмотренного пунктом 28 настоящего административного регламента;
3. наличие в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц уполномоченного органа, а также членов их семей.

28. В случае отказа в приеме заявления и документов, поданных через организации федеральной почтовой связи, уполномоченный орган не позднее 5 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов в уполномоченном органе направляет заявителю или его представителю уведомление об отказе с указанием причин отказа на адрес, указанный им в заявлении.

В случае отказа в приеме заявления и документов, поданных в уполномоченный орган путем личного обращения, должностное лицо уполномоченного органа выдает (направляет) заявителю или его представителю письменное уведомление об отказе в приеме заявления и документов в течение 5 рабочих дней со дня обращения заявителя или его представителя.

В случае отказа в приеме заявления и документов, поданных в форме электронных документов, заявителю или его представителю с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 2 рабочих дней со дня получения заявления и документов, поданных в форме электронных документов, направляется уведомление об отказе в приеме заявления и документов на адрес электронной почты, с которого поступили заявление и документы.

29. Отказ в приеме документов не препятствует повторному обращению заявителя в порядке, указанном в пунктах 57 Административного регламента.

Глава 12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

30. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- обращения с заявлением лица, не относящегося к категориям заявителей;

- представление неполного пакета документов, перечисленных в пункте 23 административного

регламента;

- представленные документы по форме или содержанию не соответствуют требованиям действующего законодательства (является основанием для отказа в случае, когда по результатам первичной проверки документов, принятых от заявителя, не были устранены препятствия для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги).

Глава 13. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

31. В соответствии с Перечнем услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления администрацией муниципального образования «Каменка» муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и обязательные услуги для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Глава 14. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

32. Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Глава 15. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

33. Плата за получение документов в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлена.

34. Размер платы за получение документов в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлен.

Глава 16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления такой услуги

35. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления и документов не должно превышать 15 минут.

36. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Глава 17. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

37. Регистрацию заявления и документов о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляет должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за регистрацию входящей корреспонденции.

38. Максимальное время регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Днем регистрации документов является день их поступления в уполномоченный орган (до 16-00). При поступлении документов после 16-00 их регистрация происходит следующим рабочим днем.

Глава 18. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

39.Вход в здание уполномоченного органа оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о полном наименовании уполномоченного органа.

 40. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) (далее – инвалиды) обеспечивается беспрепятственный доступ к зданию уполномоченного органа и к предоставляемой в нем муниципальной услуге, в том числе:

- содействие со стороны должностных лиц администрации муниципального образования «Каменка» при входе в здание и выходе из него, информирование их о доступных маршрутах общественного транспорта;

- возможность посадки инвалида в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание администрации муниципального образования «Каменка», в том числе с использованием кресла-коляски;

- возможность предоставления инвалиду самостоятельного передвижения по зданию администрации муниципального образования «Каменка» в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

- оказание должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения муниципальной услуги, оформлением необходимых документов для ее предоставления, ознакомление инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения муниципальной услуги;

- обеспечение инвалидам допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- допуск в здание собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.»

 40.1. В случаях, если здание невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственник этого объекта до его реконструкции или капитального ремонта должен принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории муниципального образования, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги, либо, когда это, возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

40.2.Информационные таблички (вывески) размещаются рядом с входом, либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны заявителям.

41. Прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в кабинетах уполномоченного органа.

42.Вход в кабинет уполномоченного органа оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги.

43. Каждое рабочее место должностных лиц уполномоченного органа должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

43.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц уполномоченного органа.

43.2. Места ожидания в очереди на прием, подачу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями.

43.3. Места для заполнения документов оборудуются информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

44. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом уполномоченного органа одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

Глава 19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

45. Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

соблюдение требований к местам предоставления муниципальной услуги, их транспортной доступности;

среднее время ожидания в очереди при подаче документов;

количество обращений об обжаловании решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа;

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами уполномоченного органа.

46. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений заявителей являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

46. Взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется при личном приеме граждан в соответствии с графиком приема граждан уполномоченного органа.

47. Взаимодействие заявителя с должностными лицами уполномоченного органа осуществляется при личном обращении заявителя:

для подачи документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

за получением результата предоставления муниципальной услуги.

48. Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами уполномоченного органа при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут по каждому из указанных видов взаимодействия.

49. Заявителю обеспечивается возможность получения муниципальной услуги посредством Портала.

Глава 20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

50. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с этапами перехода на предоставление услуг (функций) в электронном виде, прилагаемыми к распоряжению Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р, и предусматривает:

I этап – возможность получения информации о муниципальной услуге посредством Портала;

II этап – возможность копирования и заполнения в электронном виде форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, размещенных на Портале;

III этап – возможность в целях получения муниципальной услуги представления документов в электронном виде с использованием Портала;

IV этап – возможность осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги с использованием Портала;

V этап – возможность получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с использованием Портала.

51. При обращении за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме заявитель либо его представитель использует электронную подпись в порядке, установленном законодательством. Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, устанавливается в соответствии с законодательством.

52. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

53. В течение 2 календарных дней с даты направления запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель предоставляет в уполномоченный орган документы, представленные в пункте 23 административного регламента.

54. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Портале получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» не требуется.

Раздел III. 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 предоставления государственных и муниципальных услуг

Глава 21. Состав и последовательность административных процедур

55. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления и документов, подлежащих представлению заявителем;

2) формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

3) принятие решения об обмене земельных участков или принятие решения об отказе в обмене земельных участков;

4) направление (выдача) заявителю результатов предоставления муниципальной услуги.

56. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Глава 22. Прием и регистрация заявления и документов, подлежащих представлению заявителем

57. Основанием для начала административной процедуры является поступление в уполномоченный орган заявления по форме согласно Приложению № 1 к настоящему административному регламенту с приложением документов одним из следующих способов:

а) путем личного обращения заявителя в уполномоченный орган;

б) посредством почтовой связи на бумажном носителе либо в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

в) посредством Портала.

58. Должностное лицо, уполномоченного органа, при поступлении заявления с документами устанавливает наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных [пунктом](#Par87) 27 настоящего административного регламента.

59. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо принимает документы. Максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении заявителя не превышает 15 минут.

60. Днем обращения заявителя считается дата регистрации в уполномоченном органе заявления и документов.

61. Заявителю или его представителю, подавшему заявление лично, в день обращения на копии заявления ставится отметка о получении документов с указанием даты и входящего номера заявления, зарегистрированного в установленном порядке.

62. Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов или отказ в приеме заявления и документов по основаниям, предусмотренным пунктом 27 настоящего административного регламента.

Глава 23. Формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

63. Основанием для начала административной процедуры является непредставление заявителем документов, предусмотренных пунктом 25 настоящего административного регламента.

64. В течение 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации поступившего заявления, должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет направление межведомственного запроса:

1) в Федеральную налоговую службу в целях получения:

а) выписки из Единого государственного реестра юридических лиц;

б) выписки из Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей.

2) в Федеральную службу государственной регистрации, кадастра и картографии в целях получения:

а) кадастрового паспорта или кадастровой выписки земельного участка;

б) выписки из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

65. Направление межведомственного запроса и представление документов и информации, перечисленных в пункте 25 настоящего административного регламента, допускаются только в целях, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

66. Межведомственный запрос о представлении документов, указанных в пункте 25 настоящего административного регламента, для предоставления муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия формируется в соответствии с требованиями статьи 7.2 Федерального закона N 210-ФЗ.

Документы и сведения, полученные с использованием межведомственного информационного взаимодействия, применяются в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

67. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственное за предоставление муниципальной услуги, приобщает ответы на межведомственные запросы к соответствующему запросу.

68. Результатом административной процедуры является получение документов, указанных в пункте 25 настоящего административного регламента.

69. Способом фиксации результата административной процедуры является фиксация факта поступления документов и сведений, полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Глава 24. Принятие решения об обмене земельных участков или принятие решения об отказе в обмене земельных участков

70. Основанием для начала административной процедуры является получение документов, предусмотренных пунктами 23, 25 настоящего административного регламента.

71. Уполномоченный орган рассматривает поступившее заявление и полученные документы, проверяет наличие или отсутствие оснований, предусмотренных статьей 39.21 Земельного кодекса Российской Федерации, пунктом 30 настоящего административного регламента и по результатам указанных рассмотрения и проверки совершает одно из следующих действий:

1) принимает решение (постановление) об обмене земельных участков, а также подготавливает проект договора мены земельных участков;

2) принимает решение об отказе в обмене земельных участков при отсутствии хотя бы одного из оснований, предусмотренных статьей 39.16 Земельного кодекса Российской Федерации, пунктом 30 настоящего административного регламента и направляет принятое решение заявителю. В указанном решении должны быть указаны все основания отказа.

72. Результатом исполнения административной процедуры является подписание уполномоченным органом: проекта договора мены земельных участков в трех экземплярах, либо решения об отказе в обмене земельных участков.

Глава 25. Направление (выдача) заявителю результатов предоставления муниципальной услуги

73. Основанием для начала административной процедуры является подписание главой Администрации проекта договора мены земельных участков или письма об отказе в обмене земельных участков.

74. Должностное лицо, ответственное за направление (выдачу) заявителю результата муниципальной услуги, в течение двух рабочих дней со дня подписания главой Администрации проектов, указанных в пункте 71 настоящего административного регламента, направляет указанные документы почтовым отправлением с уведомлением о вручении в адрес заявителя (представителя заявителя) либо выдает документ под роспись.

75. Результатом исполнения административной процедуры является направление заявителю проекта договора мены земельных участков или письма об отказе в обмене земельных участков.

Раздел IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Глава 26. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

76. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений должностными лицами уполномоченного органа осуществляется должностными лицами уполномоченного органа, наделенными соответствующими полномочиями, путем рассмотрения отчетов должностных лиц уполномоченного органа, а также рассмотрения жалоб заявителей.

77. Основными задачами текущего контроля являются:

а) обеспечение своевременного и качественного предоставления муниципальной услуги;

б) выявление нарушений в сроках и качестве предоставления муниципальной услуги;

в) выявление и устранение причин и условий, способствующих ненадлежащему предоставлению муниципальной услуги;

г) принятие мер по надлежащему предоставлению муниципальной услуги.

78. Текущий контроль осуществляется на постоянной основе.

Глава 26. 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

79. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

1) проведения плановых проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

80. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы администрации муниципального образования «Каменка». При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

81. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

82. Заявитель информируется о результатах проверки поданной им жалобы, а также о решениях, принятых по результатам проведенной проверки, в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

83. По результатам проведенных проверок в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 27. Ответственность должностных лиц органа местного самоуправления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

84. Обязанность соблюдения положений настоящего административного регламента закрепляется в должностных регламентах должностных лиц уполномоченного органа.

85. При выявлении нарушений прав заявителей в связи с исполнением настоящего административного регламента виновные в нарушении должностные лица уполномоченного органа привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Глава 28. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны заявителей, их объединений и организацией

86. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем информирования уполномоченного органа о фактах:

нарушения прав и законных интересов заявителей решением, действием (бездействием) уполномоченного органа, его должностных лиц;

нарушения положений настоящего административного регламента или иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

некорректного поведения должностных лиц уполномоченного органа, нарушения правил служебной этики при предоставлении муниципальной услуги.

87. Информацию, указанную в пункте 86 настоящего административного регламента, заявители могут сообщить по телефонам уполномоченного органа, указанным в пункте 14 настоящего административного регламента.

88. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

Глава 29. Обжалование решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа

89. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями или их представителями (далее – заинтересованные лица) являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

90. С целью обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа заинтересованное лицо вправе обратиться в уполномоченный орган с заявлением об обжаловании решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также должностных лиц уполномоченного органа (далее – жалоба).

91. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заинтересованные лица могут получить:

а) на стендах, расположенных в помещениях, занимаемых уполномоченным органом;

в) посредством Портала.

92. Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами органа местного самоуправления настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами органа местного самоуправления 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 Иркутской области, актамиоргана местного самоуправления, а также настоящим административным регламентом;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Иркутской области, актами органа местного самоуправления;

ж) отказ должностного лица уполномоченного органов исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

93. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

а) лично по адресу: 669322, Иркутская область, Боханский район, с. Каменка», ул. Ленина, 40;

телефон:89086460965,89086602395

б) через организации федеральной почтовой связи;

в) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

электронная почта: Kamenkamo@mail.ru;

официальный сайт администрации МО «Каменка»;

г) посредством Портала.

94. Прием жалоб в письменной форме также осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Прием жалоб осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей.

95. Жалоба может быть подана при личном приеме заинтересованного лица. Прием заинтересованных лиц в уполномоченном органе осуществляет глава муниципального образования, в случае его отсутствия – специалист администрации муниципального образования «Каменка».

96. Прием заинтересованных лиц главой муниципального образования проводится по предварительной записи.

97. При личном приеме обратившееся заинтересованное лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

98. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о заинтересованном лице, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заинтересованному лицу;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа;

г) доводы, на основании которых заинтересованное лицо не согласно с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа. Заинтересованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заинтересованного лица, либо их копии.

99. При рассмотрении жалобы:

а) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости – с участием заинтересованного лица, направившего жалобу;

б) по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заинтересованных лиц;

в) обеспечивается по просьбе заинтересованного лица представление заинтересованному лицу информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

100. Поступившая в уполномоченный орган жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления, и в течение 3 рабочих дней со дня его регистрации заявителю направляется уведомление о дате и месте ее рассмотрения.

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, в случае обжалования отказа уполномоченного органа, их должностных лиц в приеме документов у заинтересованного лица либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае поступления жалобы в отношении муниципальной услуги, которую оказывает другой уполномоченный орган, жалоба регистрируется в уполномоченном органе в течение одного рабочего дня со дня ее поступления и в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации направляется в уполномоченный орган, предоставляющий соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением заинтересованного лица, направившего жалобу, о переадресации жалобы.

101. Основания приостановления рассмотрения жалобы, направленной в уполномоченный орган, не предусмотрены.

102. Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя и отчество (если имеется) и (или) почтовый адрес заинтересованного лица, указанные в жалобе.

103. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами уполномоченного органа 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 Иркутской области, актами органа местного самоуправления;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

104. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 103 настоящего административного регламента, заинтересованному лицу в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

105. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя и (если имеется) отчество 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 и (если имеется) отчество заинтересованного лица, подавшего жалобу;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

106. Основаниями отказа в удовлетворении жалобы являются:

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 заинтересованного лица и по тому же предмету жалобы.

107. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством.

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

109. Способами информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы являются:

а) личное обращение заинтересованных лиц в уполномоченный орган;

б) через организации федеральной почтовой связи;

в) с помощью средств электронной связи (направление письма на адрес электронной почты уполномоченный орган);

г) с помощью телефонной и факсимильной связи.

Приложение № 1

к административному регламенту

Главе администрации МО «Каменка»

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

(фамилия, имя, отчество)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

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

Зарегистрированный (ая) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Паспорт: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Контактный телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу заключить договор мены земельного участка с кадастровым номером \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, категория земель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, площадью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кв. м, расположенный по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(целевое использование земельного участка)

принадлежащем на праве собственности в соответствии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается правоустанавливающий документ)

с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

на земельный участок, находящийся в муниципальной собственности с кадастровым номером\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, площадью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ кв. м, расположенный по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_категория земель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(целевое использование земельного участка)

в связи с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается причина и реквизиты подтверждающих документов)

Способ получения услуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

“\_\_\_” \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата подачи заявления) (подпись) (расшифровка подписи)

В соответствии с Федеральным Законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных» подтверждаю свое согласие на обработку моих персональных данных.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

Приложение № 2

к административному регламенту

Блок-схема

Прием и регистрация документов заявителя

Формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

Рассмотрение заявления об обмене земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, на земельные участки, находящиеся в частной собственности

Подготовка решения об отказе в удовлетворении заявления

Подготовка договора мены

Направление (выдача) результатов предоставления муниципальной услуги