**22.03.2021Г. №16**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**БОХАНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ШАРАЛДАЙ»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В**

**АДМИНИСТРАЦИЮ МО «ШАРАЛДАЙ»**

В целях реализации ФЗ № 131 от 06.10.2003г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской федерации», Устава муниципального образования «Шаралдай», ФЗ № 210 от 27.07.2010г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с постановлениями администрации муниципального образования «Шаралдай» от 01.04.2010г. № 33 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (оказание муниципальных услуг)», от 01.07.2010г. № 71 «Об утверждении реестра муниципальных услуг, исполняемых администрацией и муниципальными предприятиями муниципального образования «Шаралдай», и повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления.

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Принять и утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги: «Рассмотрение обращений граждан в администрацию МО «Шаралдай».

2. Опубликовать данное Постановление в журнале «Вестник» и разместить на официальном сайте МО «Шаралдай» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава МО «Шаралдай»

Ханхареев Д.И.

Утвержден

Постановлением администрации

22.03.2021г. № 16

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ИСПОЛНЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ ФУНКЦИИ**

**«РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МО «ШАРАЛДАЙ»**

**1. Общие положения.**

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан в администрации сельского поселения «Шаралдай» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения «Шаралдай» и определяет сроки, последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельского поселения «Шаралдай».

1.2. Административный регламент направлен на выявление и пресечение злоупотреблений со стороны должностного лица либо фактов игнорирования, бездействия со стороны должностного лица при рассмотрении обращений граждан.

1.3. Административный регламент предусматривает:

* гласность и прозрачность исполнения муниципальных функций по рассмотрению обращений граждан;
* централизованный учет и регистрацию письменных и устных обращений граждан, поступающих в администрацию сельского поселения «Шаралдай»;
* обязательную документальную фиксацию обращений с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, а также их претензии по поводу нарушения их прав и интересов;
* обязательную документальную фиксацию информации о результатах рассмотрения и разрешения вопроса по существу обращений граждан.

**2. Муниципальная функция по рассмотрению обращений граждан.**

2.1. Муниципальная функция по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлений ответов заявителям осуществляется на основании и в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации;
* Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ);
* Федеральным законом от 02.03.2007г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе»;
* Федеральным законом от 27.07.2007г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Уставом сельского поселения «Шаралдай» Боханского района;
* настоящим Административным регламентом.

2.2. Основные термины, используемые в настоящем Административном регламенте:

* **Административный регламент –** систематизированный комплекс требований и норм функции рассмотрения обращений граждан, нормирующий доступность функции, полноту функции, фактора качества и результативности;
* **Обращение гражданина** (далее – обращение) **–** направленные в администрацию МО «Шаралдай» сельского поселения или должностному лицу из администрации сельского поселения письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
* **Предложение –** рекомендация гражданина по совершенствованию муниципальных и иных нормативных правовых актов, деятельности органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;
* **Заявление –** просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
* **Жалоба –** просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
* **Должностное лицо –** лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в администрации сельского поселения «Шаралдай»;
* **Коллективное обращение –** обращение двух и более гражданпо общему для них вопросу, а также обращение, принятое на собрании путем голосования или путем сбора подписей;
* **Личное обращение –** заключается в непосредственном присутствии гражданина на приеме в администрации сельского поселения «Шаралдай» или у должностного лица;
* **Письменное обращение –** может заключаться в направлении адресату по почте, с нарочным, подаче в администрацию сельского поселения «Шаралдай» или непосредственно должностному лицу документально оформленного обращения;
* **Повторное обращение –** предложение, заявление, жалоба, поступившая от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный действующим законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением;
* **Многократное обращение –** это обращение, поступившее от одного и того же гражданина три и более раза по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Содержание муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан включает следующие административные процедуры:

* информирование граждан о предоставлении функции;
* организация личного приема граждан;
* требования к письменному обращению граждан;
* прием письменных обращений граждан;
* регистрация и аннотирование поступивших обращений;
* определение компетентного должностного лица или территориального органа, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса;
* рассмотрение обращений в администрации сельского поселения «Шаралдай»;
* сроки исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных и устных обращений граждан;
* постановка обращений граждан на контроль;
* ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан;
* принятие решения;
* извещение заявителя о принятых решениях;
* разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращениям граждан;
* порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан;
* анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан;
* хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением.

**3. Административные процедуры.**

3.1. Информирование граждан о предоставлении функции.

Информация об исполнении муниципальной функции по рассмотрению обращений граждан, местонахождении администрации сельского поселения «Шаралдай», требования, предъявляемые к устному и письменному обращению, предоставляются:

* на информационном стенде в здании администрации сельского поселения «Шаралдай»;
* через средства массовой информации в Вестнике МО «Шаралдай»;
* через телефонную связь:

Сведения о местонахождении администрации сельского поселения «Шаралдай»:

почтовый адрес: 669317 Иркутская область, Боханский район, с. Дундай, ул. Центральная, д. 32.

3.2. Организация личного приема граждан.

Предварительная беседа с гражданами и запись на прием осуществляется Заместителем главы администрации сельского поселения «Шаралдай».

Работает администрация сельского поселения «Шаралдай» ежедневно с 9-00 час. до 17-00 час. (кроме выходных и праздничных дней) по адресу: с. Дундай, ул. Центральная, д.32.

Личный прием граждан в администрации сельского поселения «Шаралдай» ведет глава сельского поселения «Шаралдай».

Время приема устанавливается главой сельского поселения «Шаралдай» на доступном для обозрения месте.

Заместитель главы администрации сельского поселения «Шаралдай» устанавливает личность гражданина по документу, удостоверяющему личность, регистрирует заявителя с использованием карточек личного приема граждан, куда вносит сведения о нем: фамилию, имя, отчество, место регистрации, социальное положение, аннотацию обращения.

За два дня до начала приема материалы по приему граждан передаются главе сельского поселения «Шаралдай» для ознакомления и выработки решения по затрагиваемым вопросам.

Во время личного приема главы сельского поселения «Шаралдай» каждый гражданин, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения «Шаралдай», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Должностное лицо при рассмотрении устных обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием других специалистов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности.

На личном приеме могут не рассматриваться:

* обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
* обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
* обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
* обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
* обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);
* обращения, в которых содержатся, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

Если в процессе личного приема выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в обращении, обращение рассматривается как обычное письменное.

По окончании приема до сведения гражданина доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо заявителю разъясняется, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Глава сельского поселения «Шаралдай» может проводить выездные личные приемы граждан.

Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов соответствует данному разделу настоящего Административного регламента.

После выездных приемов все материалы с поручениями главы сельского поселения «Шаралдай» передаются ведущему специалисту управления делами в целях количественного учета, оформления и передачи исполнителям.

Срок рассмотрения устного обращения 30 дней со дня его регистрации.

Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются.

3.3. Требования к письменному обращению граждан.

При подаче обращения гражданин должен указать:

* наименование органа местного самоуправления – администрация сельского поселения «Шаралдай», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому адресовано его обращение;
* Ф.И.О. заявителя;
* почтовый адрес и (или) адрес временного пребывания заявителя;
* контактный телефон;
* четко изложить суть своего обращения: сформулировать просьбу, или указать какие, по его мнению, права и интересы были нарушены. Описать допущенные нарушения, указать дату и время описанных нарушений, если это известно заявителю.
* в случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному заявлению документы и материалы;
* в случае предварительного обращения гражданина к сотрудникам или руководителю органа, оказывающего услугу, приложить имеющиеся материалы подтверждающие нарушения его законных прав и интересов.
* поставить дату, подпись;

В качестве материалов, подтверждающих нарушение прав и законных интересов гражданина, заявителем могут быть представлены любые материалы, в том числе:

* расписка в получении жалобы, поданная в организацию, оказывающую услугу;
* официальное письмо – ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения обращения;
* официальное письмо организации, оказывающей услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя;
* фото - аудио- или видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта;
* иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения;

Резолюции собраний должны быть подписаны их организаторами с указанием адреса для ответа.

Обращения, поступившие в орган местного самоуправления или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и настоящим Административным регламентом.

3.4. Прием письменных обращений граждан.

Основанием для рассмотрения обращений граждан является личное обращение гражданина в администрацию сельского поселения «Шаралдай» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, Государственной Думы, Администрации Иркутской области, Законодательного собрания Иркутской области, региональной общественной приемной Председателя политической партии «Единая Россия» В.В. Путина в Иркутской области, Администрации Боханского муниципального района для рассмотрения.

Все поступившие по почте, факсу, либо по электронной почте, письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, поступают Заместителю главы администрации поселения для первичной обработки, производится проверка правильности адресата, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений. К письму подкалывается конверт.

Поступившие копии документов (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится Заместителем главы администрации поселения.

Обращения, поступившие в виде электронного обращения, принимаются, распечатываются и учитываются специалистом администрации МО «Шаралдай».

Обращения, поступившие на имя должностных лиц администрации сельского поселения «Шаралдай» с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

Основаниями для отказа являются следующие обстоятельства:

* если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
* если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
* обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
* если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;
* если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
* если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи в ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
* если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.5. Регистрация и аннотирование поступивших обращений.

Письменные обращения граждан подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения «Шаралдай».

На поступившие в администрацию сельского поселения «Шаралдай» обращения (в правом нижнем углу первой страницы письма) проставляется регистрационный штамп с указанием номера и даты. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение.

При регистрации обращений граждан:

* письму присваивается регистрационный номер;
* указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ, такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации.

Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, приемной Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, приемной Совета Федерации, Государственной Думы, Главы Администрации (Губернатора) области его заместителей, департаментов Иркутской области и т.п.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется «Контроль», срок исполнения;

* отмечаются социальное положение и льготная категория авторов обращений;
* обращения проверяется на повторность (при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка);
* от письма отделяются поступившие ценные бумаги, делаются их копии и возвращаются заявителю.

3.6. Определение компетентного должностного лица или территориального органа, в компетенцию которого входит разрешение данного вопроса.

После регистрации обращение передается на рассмотрение главе сельского поселения «Шаралдай».

Обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, депутатские запросы членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы, Главы Администрации (Губернатора) области его заместителей, департаментов Иркутской области и т.п., направляются главе сельского поселения «Шаралдай».

В случае если заявитель ранее обращался в администрацию сельского поселения «Шаралдай» и не удовлетворен ответом исполнителя или обжалует действия соответствующих должностных лиц, принявших решение, такое обращение передается на рассмотрение главе сельского поселения «Шаралдай».

Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения.

В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции администрации сельского поселения «Шаралдай», обращение в течение семи дней пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением об этом обратившегося гражданина. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главой сельского поселения «Шаралдай».

3.7. Рассмотрение обращений в администрацию сельского поселения.

Рассмотрение обращений граждан по вопросам, находящимся в ведении администрации сельского поселения «Шаралдай», осуществляется главой сельского поселения «Шаралдай» и работниками администрации сельского поселения «Шаралдай».

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством и настоящим Административным регламентом.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

– содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию администрации сельского поселения «Шаралдай»;

– содержащие вопросы, которые относятся к компетенции администрации сельского поселения «Шаралдай»;

– повторные обращения;

– многократные обращения;

– коллективные обращения;

– обращения, в которых содержаться сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, совершающем или совершившем.

Поступившие в администрацию сельского поселения «Шаралдай» письменные обращения граждан рассматриваются в срок до 30 дней со дня их регистрации, а письма, не требующие дополнительного изучения и проверки, в срок до 15 дней.

Должностные лица вправе рассмотреть обращение лично либо, в порядке ведомственной подчиненности, поручить рассмотрение обращения специалистам администрации сельского поселения «Шаралдай».

Должностное лицо (исполнитель) обязано:

* внимательно разбираться по всем фактам, указанным в обращении;
* определять характер конкретных рекомендаций, содержащихся в обращении;
* определять обоснованность и законность доводов о нарушении прав, свобод и законных интересов граждан;
* устанавливать факты, а также должностных лиц, в результате действий (бездействий) которых произошло нарушений или ущемление прав, свобод и законных интересов граждан;
* в случае необходимости пригласить заявителя для личной беседы;
* в установленном порядке истребовать дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
* направлять специалистов на места для проверки фактов, указанных в обращении, проверяющим составлять справки по итогам проверки;
* принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
* создавать комиссии;
* направлять запросы;
* определять меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты нарушенных прав и законных интересов граждан, а также определять ответственных за реализацию обозначенных мер.

Процесс рассмотрения обращений граждан строится по следующим принципам:

* принцип инстанционности, т.е. строгое установление конкретных инстанций, компетентных разрешать те или иные обращения в соответствии с возложенными на них задачами;
* принцип законности и обоснованности при рассмотрении обращений.

Обоснованность решения – соответствие изложенных требований фактическим обстоятельствам и достоверность конкретных фактов, лежащих в основе требований заявителя.

Законность решения – соответствие изложенных в них требований действующему законодательству;

* принцип правовой защиты прав и законных интересов граждан.

При рассмотрении обращения исполнитель готовит проект письма и согласовывает с должностным лицом, и после согласования печатает ответ заявителю на бланке установленной формы.

При исполнении письма должны содержаться следующие реквизиты:

* точный адрес заявителя (из обращения);
* текст письма;
* фамилия, инициалы исполнителя;
* телефон для справок.

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. Сроки исполнения муниципальной функции по рассмотрению письменных и устных обращений граждан.

Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного или устного обращения.

Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав несовершеннолетних детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

Если обращение, поступившее в администрацию сельского поселения «Шаралдай», не относится к ее компетенции, то заявителю дается в течение 7 дней письменный ответ с указанием юридического адреса органа, в чьей компетенции находится рассмотрение данного обращения.

Решение о переадресации принимает должностное лицо, сделавшее поручение по рассмотрению данного обращения гражданина.

В случаях, требующих для решения вопросов, поставленных в обращении, направления запроса, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней с сообщением об этом обратившемуся гражданину, с обоснованием необходимости продления сроков.

Продление сроков производится по служебной записке ответственного исполнителя за рассмотрение обращения гражданина заблаговременно (за 3 дня) должностным лицом, отдавшим поручение по обращению.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан за 3 дня до истечения срока рассмотрения согласовать продление срока рассмотрения обращения.

3.9. Постановка обращений гражданина на контроль.

Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации сельского поселения «Шаралдай», получения материалов для обзора почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся ранее мер по обращениям граждан, с которым автор обращался неоднократно.

На контроль в администрации сельского поселения «Шаралдай» ставятся все письменные и устные обращения граждан, поступающие лично (на приеме), непосредственно от граждан, из Администрации Президента РФ, Федерального Собрания РФ, Аппарата Правительства РФ, Государственной Думы, Администрации Иркутской области, департаментов Иркутской области, от депутатов всех уровней, суда, прокуратуры, правоохранительных органов и других государственных структур, но срок рассмотрения таких обращений устанавливается в 15 дней.

Основанием для начала административной процедуры по контролю за ходом рассмотрения обращения гражданина является срок, в который необходимо предоставить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 30 дней.

Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает глава сельского поселения «Шаралдай».

Контроль за своевременным разрешением предложений, заявлений и жалоб граждан возлагается на должностных лиц. Должностные лица обязаны обеспечивать рассмотрение обращений граждан, а также исполнения решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, в соответствии с действующим законодательством.

Предложения, заявления и жалобы граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению предложения, заявления, жалобы.

Решение о снятии с контроля предложений, заявлений и жалоб граждан принимают должностные лица, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан, поставившие обращения на контроль.

Контроль за прохождением рассмотрения обращения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в вышестоящую организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, если по рассмотрению данного поручения определено несколько исполнителей.

Заместитель главы администрации поселения ежеквартально делает анализ по исполнителям, нарушившим сроки рассмотрения обращений граждан, и готовит письменную информацию главе сельского поселения «Шаралдай».

Глава сельского поселения «Шаралдай» определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц, допустивших нарушения в работе с обращениями граждан.

Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя:

* проведение проверок (в том числе с выездом на место);
* выявление и устранение нарушений прав и законных интересов заявителей;
* рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц;
* соблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан;
* соблюдение и исполнение специалистами администрации сельского поселения «Шаралдай» положений настоящего Административного регламента.

Осуществляется контроль текущий (ежедневный):

* за выполнением поручений должностных лиц администрации сельского поселения «Шаралдай» по обращениям граждан;
* за исполнением сроков рассмотрения письменных и устных обращений граждан, направленных в администрацию сельского поселения «Шаралдай».

Исполненными считаются письменные обращения граждан, по которым своевременно рассмотрены все поставленные в обращении гражданина вопросы, приняты необходимые меры и заявителю даны исчерпывающие ответы.

3.10. Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан.

Все сотрудники, работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется глава сельского поселения «Шаралдай».

При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающего его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство.

Должностные лица органа местного самоуправления, муниципальные служащие, нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе:

* препятствующие подаче обращения граждан;
* неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их обращений;
* нарушающие порядок ведения личного приема граждан;
* нарушающие сроки рассмотрения обращений и направления гражданам ответа;
* направляющие гражданам ответ не по существу обращения, не по всем поставленным в обращении вопросам или с иными нарушениями требований законодательства, предъявляемых к ответам на обращения граждан;
* не обеспечивающие объективную, всестороннюю и полную проверку сведений, изложенных в обращениях граждан;
* нарушающие права граждан участвовать в рассмотрении их обращений;
* виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении обращений граждан;
* нарушающие право граждан на подачу петиции;
* допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;
* нарушающие порядок ведения учета предложений и жалоб граждан;
* неправомерное отказывающие в удовлетворении законных требований граждан;
* преследующие граждан за критику, содержащуюся в их обращениях;
* не исполняющие решения, принятые по результатам рассмотрения обращений граждан;
* не обеспечивающие контроль по соблюдению законодательства об обращениях граждан;
* иным образом нарушающие порядок рассмотрения обращений граждан, установленный законом, несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3.11. Принятие решения.

Окончательное решение по материалам, выводам и предложениям муниципального служащего, осуществляющего рассмотрение обращения гражданина вправе принять должностное лицо, сделавшее ему поручение.

Результатом исполнения функции по рассмотрению письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

3.12. Извещение заявителя о принятых мерах.

Ответы на обращения граждан подписывают должностные лица, муниципальные служащие в пределах своей компетенции. Ответы в Администрацию Иркутской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава сельского поселения «Шаралдай».

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу, ответ подписывается этим должностным лицом.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В ответе должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

По результатам рассмотрения может быть принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). В случае если экземпляр такого акта направляется заявителю, подготовка специального ответа не требуется.

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

Ответы печатаются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями по делопроизводству.

В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя, номер его служебного телефона.

После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются Заместителю главы администрации.

3.13. Разъяснение порядка обжалования решений, принятых по обращениям граждан.

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

При выявлении нарушений требований настоящего Административного регламента гражданин вправе указать на это сотруднику, являющемуся исполнителем по его обращению, с целью незамедлительного устранения нарушений в случае, когда нарушение требований настоящего Административного регламента было допущено непосредственно исполнителем по отношению к гражданину.

Гражданин вправе сообщить об имевшем месте нарушении требований настоящего Административного регламента путем письменного обращения, телефонного обращения, либо через сеть Интернет (по электронной почте).

Действие (бездействие) должностного лица обжалуется в установленном законом порядке.

Гражданин, подающий жалобу на нарушение требований Административного регламента при условии его дееспособности и совершеннолетия, может обжаловать нарушение Административного регламента следующими способами:

* указание на нарушение требований Административного регламента муниципальному служащему, который определен как исполнитель по его обращению в процессе рассмотрения обращения гражданина;
* жалоба на нарушение требований Административного регламента заявителем может быть подана главе сельского поселения «Шаралдай».

3.14. Порядок формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Контроль за полнотой и качеством исполнения функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Текущий контроль осуществляется путем проведения главой сельского поселения «Шаралдай» проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента, и иных нормативных актов Российской Федерации, Иркутской области и сельского поселения «Шаралдай», касающихся порядка рассмотрения обращений граждан.

3.15. Анализ и обобщение предложений, заявлений и жалоб граждан.

Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Шаралдай», в том числе и из Администрации Президента Российской Федерации, производится Заместителем администрации ежеквартально.

3.16. Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением.

Хранение обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, осуществляется заместителем главы администрации поселения.

При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а также копия сопроводительного документа и ответ автору.

Срок хранения рассмотренных обращений граждан и материалов, связанных с рассмотрение обращений – 5 лет, после чего документы уничтожаются путем сожжения.

**4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции**

4.1. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения муниципальной функции.

4.2. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) и решениях, принятых в ходе выполнения Административного регламента, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, содержащимся в приложении 1 к Административному регламенту.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отечество гражданина, которым подается сообщение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

сведения о способе информирования заявителя и принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

4.3. Заявитель имеет право обратиться с заявлением на принятое решение при предоставлении услуги.

4.4. Заявителю может быть отказано в рассмотрении обращения в нижеперечисленных случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст заявления не поддается прочтению.

4.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.6. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация письменного обращения.

4.7. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

4.8. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается обращение, место постоянного жительства;

наименование органа, должности, фамилии, имени и отчества работника (при наличии информации), действие (бездействие) которого обжалуется;

существо обжалуемого действия (бездействия);

подпись заявителя, расшифровку подписи заявителя, дату.

4.9. Обращение заявителя в письменной форме может дополнительно содержать следующую информацию:

причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования о признании незаконным действия (бездействия);

иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

4.10. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом администрации МО «Шаралдай» сельского поселения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

4.11. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

4.12. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения функции, действия или бездействия должностных лиц администрации Покровского сельского поселения в судебном порядке, обратившись с соответствующим заявлением в суд общей юрисдикции в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» внесены изменения в настоящий регламент:

(введена Федеральным законом от 01.12.2014 №419-ФЗ)

**Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги** предусматривает требования к помещениям, в которых предоставляются государственные и муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной или муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной или муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

(введена Федеральным законом от 13.07.2015 №250-ФЗ)

**Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов**, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих государственные услуги, или органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо государственных или муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящим регламентом, либо статьей 11.2. главы 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.".

(введена Федеральным законом от 19.12.2016 №433-ФЗ)

**Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя**: представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

Если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, представление документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услугне распространяются на документы, представляемые в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа:

свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, выданные компетентными органами иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

свидетельства об усыновлении, выданные органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации;

документы об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выданные на территории иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

документы об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях, выдаваемые военными профессиональными образовательными организациями и военными образовательными организациями высшего образования, а также выданные в 1992 - 1995 годах организациями, осуществляющими образовательную деятельность на территории Российской Федерации.

(введена Федеральным законом от 29.12.2017 №479-ФЗ)

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/330a220d4fee09ee290fc31fd9fbf1c1b7467a53/#dst244) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ

2) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги.

(введена Федеральным законом от 18.04.2018 №78-ФЗ)

2. **Правительство Российской Федерации вправе определить**[**требования**](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_360659/3ac196fd7bf8ef72285da57367ed9b652f26ac2c/#dst100016)**к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг**, а также услуг, указанных в [части 3 статьи 1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/d44bdb356e6a691d0c72fef05ed16f68af0af9eb/#dst100012) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ (включая требования к автоматизированной проверке информации, содержащейся в заявлениях и иных документах, предоставляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе услуг, указанных в [части 3](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/4b43c3a27b5f4e6d1151dfe3595b8a9697fa0e77/#dst285) статьи 10 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, и требования к форматам таких заявлений и иных документов), и установить порядок определения требований к форматам таких заявлений и иных документов.

3. Высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации вправе установить требования к форматам заявлений и иных документов, предоставляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления на территории соответствующего субъекта Российской Федерации, а также государственных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления на территории соответствующего субъекта Российской Федерации при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, если такие требования не установлены в соответствии с [частью 2](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/4b43c3a27b5f4e6d1151dfe3595b8a9697fa0e77/#dst342) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ

4. В случае, если требования к форматам заявлений и иных документов, предоставляемых в форме электронных документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, установлены высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации в соответствии с [частью 3](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/4b43c3a27b5f4e6d1151dfe3595b8a9697fa0e77/#dst285)  статьи 10 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ и впоследствии устанавливаются в соответствии с [частью 2](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/4b43c3a27b5f4e6d1151dfe3595b8a9697fa0e77/#dst342) настоящей статьи, применяются требования, установленные в соответствии с [частью 2](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/4b43c3a27b5f4e6d1151dfe3595b8a9697fa0e77/#dst342) настоящей статьи.

(введена Федеральным законом от 04.06.2018 №146-ФЗ)

**Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления** (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав.

(введена Федеральным законом от 19.07.2018 №204-ФЗ)

**Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:**

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

(введена Федеральным законом от 27.12.2019 №472-ФЗ)

**Единый стандарт предоставления государственной и (или) муниципальной услуги (далее - единый стандарт)** - установленные Правительством Российской Федерации в случаях, предусмотренных федеральными законами, единые требования к предоставлению государственной и (или) муниципальной услуги.

При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на:

1) получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги и с единым стандартом в случае, предусмотренном [частью 2 статьи 14](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/f88f749621522c09def820eb371d7876beef9c10/#dst100372) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ

Единый стандарт должен содержать сведения, предусмотренные [пунктами 1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/f88f749621522c09def820eb371d7876beef9c10/#dst100119), [3](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/f88f749621522c09def820eb371d7876beef9c10/#dst100121) - [8](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/f88f749621522c09def820eb371d7876beef9c10/#dst241), [11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/f88f749621522c09def820eb371d7876beef9c10/#dst100129) и [14 части 1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/f88f749621522c09def820eb371d7876beef9c10/#dst100132) статьи 14 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ. В нем также должны быть указаны:

1) заявитель (состав (перечень) заявителей);

2) способ (способы) направления запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

3) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

4) порядок получения заявителем сведений, в том числе в электронной форме, о ходе рассмотрения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

5) порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок;

6) порядок выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче этого дубликата;

7) порядок оставления запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги без рассмотрения;

8) форма запроса о предоставлении соответствующей услуги, форма документа, являющегося результатом предоставления соответствующей услуги, форма заявления об исправлении технических ошибок в данном документе, форма заявления о выдаче дубликата данного документа, форма заявления об оставлении запроса без рассмотрения, если иное не предусмотрено федеральным законом;

9) способ (способы) направления заявителю документов (информации), являющихся результатом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги.

(введена Федеральным законом от 29.12.2020 №479-ФЗ)

**В целях предоставления государственных и муниципальных услуг установление личности заявителя может осуществляться** в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с [законодательством](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_149244/8e963fb893781820c4192cdd6152f609de78a157/#dst100007) Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих государственные услуги, органах, предоставляющих муниципальные услуги, многофункциональных центрах с использованием информационных технологий, предусмотренных [частью 18 статьи 14.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_378973/00ac15c81cca5471b4866cd7d18d5f5c88a43920/#dst386) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

При предоставлении государственных и муниципальных услуг в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

В порядке, установленном [статьей 14.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_378973/00ac15c81cca5471b4866cd7d18d5f5c88a43920/#dst356) Федерального закона от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", размещение или обновление в единой системе идентификации и аутентификации сведений, необходимых для регистрации физических лиц в данной системе, размещение биометрических персональных данных в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица (далее - единая биометрическая система), с использованием программно-технических комплексов. Правительством Российской Федерации устанавливаются требования к организационным и техническим условиям осуществления таких размещения или обновления по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области обеспечения безопасности. Источником финансового обеспечения расходных обязательств субъектов Российской Федерации, вытекающих из положений настоящего пункта, являются субсидии из федерального бюджета, предоставляемые субъектам Российской Федерации в порядке, устанавливаемом Правительством Российской Федерации;

При приеме запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг либо комплексных запросов и выдаче [документов](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_149244/8e963fb893781820c4192cdd6152f609de78a157/#dst100007) устанавливать личность заявителя на основании паспорта гражданина Российской Федерации и иных документов, удостоверяющих личность заявителя, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо устанавливать личность заявителя, проводить его идентификацию, аутентификацию с использованием информационных систем, указанных в [частях 10](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/a593eaab768d34bf2d7419322eac79481e73cf03/#dst100382) и [11 статьи 7](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_355880/a593eaab768d34bf2d7419322eac79481e73cf03/#dst100383) Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ, а также проверять соответствие копий представляемых документов (за исключением нотариально заверенных) их оригиналам;

(введена Федеральным законом от 30.12.2020 №509-ФЗ)

**Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме** - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются правительством российской федерации.

При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме.

Органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, обязаны обеспечивать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя, за исключением случая, если на основании федерального закона предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется исключительно в электронной форме.