

Глава Пеновского района Тверской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.02.2015г.

п.г.т.Пено

№53

Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг

В целях совершенствования деятельности по разработке и утверждению административных регламентов предоставления муниципальных услуг ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, предоставления муниципальных услуг (Приложение 1).

2. Руководителям исполнительных органов местного самоуправления Пеновского района Тверской области организовать работу по разработке и утверждению административных регламентов исполнения муниципальных функций, предоставления муниципальных услуг в соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, предоставления муниципальных услуг (далее – Порядок разработки административных регламентов) в сроки, установленные графиками исполнения муниципальных функций, графиками регламентации муниципальных услуг, утвержденными решениями комиссии по проведению административной реформы в Пеновском районе.

3. Комиссии по проведению административной реформы в Пеновском районе организовать контроль за разработкой и утверждением исполнительными органами местного самоуправления Пеновского района административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

4. Постановление главы Пеновского района от 19.05.2011г. №255 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, предоставления муниципальных услуг» считать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы района В.В.Прохорова.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию на официальном сайте администрации Пеновского района.

Глава района



В.В. Худяков



Порядок Разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее – Порядок) регулируют порядок разработки и утверждения органами местного самоуправления муниципальных образований Пеновского района Тверской области (далее – органы местного самоуправления) административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

2. В Порядке используются следующие основные понятия:

а) муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органов местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения, установленных Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», иными федеральными законами и законами Тверской области, а также уставами муниципальных образований;

б) административный регламент предоставления муниципальной услуги - нормативный правовой акт органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

в) административная процедура - последовательность действий органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу;

г) многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг - государственное бюджетное учреждение Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», отвечающее требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и уполномоченное на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» (далее - ГУ «МФЦ»).

3. Иные понятия, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Раздел II. Административные регламенты

Подраздел I. Общие требования к административным регламентам

4. Административный регламент должен:

а) содержать информацию, достаточную для организации предоставления муниципальной услуги;

б) исключать возможность различного толкования его положений;

в) не устанавливать полномочия органов местного самоуправления, не предусмотренные федеральным законодательством, законодательством Тверской области и (или) правовыми

актами муниципального образования Пеновского района Тверской области, ограничения в части реализации прав и свобод физических лиц, прав и законных интересов юридических лиц;

г) не противоречить нормативным правовым актам, имеющим большую юридическую силу;

д) фиксировать описание оптимизированного процесса, в котором:

- устранены избыточные административные процедуры, обязательность исполнения которых не установлена федеральным законодательством, законодательством Тверской области и (или) правовыми актами муниципального образования Пеновского района Тверской области;

- упрощены административные процедуры (действия) и сокращены сроки их исполнения;

- сокращено количество документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги;

- применены новые формы документов, позволяющие устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации;

- снижено количество взаимодействий заявителей с должностными лицами, в том числе за счет реализации принципа «одного окна», использования межведомственных согласований при предоставлении муниципальной услуги без участия заявителя, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

е) являться внутренне непротиворечивым, то есть не содержать взаимоисключающих положений;

ж) являться реалистичным для исполнения, то есть содержать выполнимые требования к срокам, объемам и результатам административных процедур (действий) и реализовываться при имеющихся ресурсах.

Подраздел II. Административный регламент предоставления муниципальной услуги

5. Структура административного регламента предоставления муниципальной услуги:

а) общие положения;

б) стандарт предоставления муниципальной услуги;

в) административные процедуры (состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме);

г) формы контроля за исполнением административного регламента;

д) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих;

е) приложения.

6. В разделе «Общие положения» содержатся следующие сведения:

а) наименование муниципальной услуги в той формулировке, которая указана в нормативном правовом акте, устанавливающем полномочие по предоставлению муниципальной услуги;

б) исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, в соответствии с которыми осуществляется предоставление муниципальной услуги, с указанием реквизитов нормативных правовых актов;

в) наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

7. В случае если в предоставлении муниципальной услуги участвуют несколько органов местного самоуправления, указываются все участвующие в предоставлении муниципальной услуги органы местного самоуправления, а также формы их участия.

8. В разделе «Стандарт предоставления муниципальной услуги» указываются сведения, предусмотренные статьей 14 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9. Содержание раздела «Стандарт предоставления муниципальной услуги» не должно противоречить базовым стандартам предоставления муниципальных услуг, в качестве которых устанавливается следующее:

а) срок предоставления муниципальной услуги, не требующей проведения специальных исследований (экспертиз), не должен превышать 15 рабочих дней, если иное не установлено действующим законодательством; срок предоставления муниципальной услуги, требующей проведения специальных исследований (экспертиз), не должен превышать времени, необходимого для проведения таких исследований, увеличенного на пять рабочих дней, если иное не установлено действующим законодательством;

б) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут;

в) время приема граждан органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги, не в связи с осуществлением указанными гражданами предпринимательской деятельности, должно предусматривать возможность обращения в указанные органы до двадцати часов вечера не менее двух дней в неделю.

г) получателю муниципальной услуги должна быть обеспечена возможность получения муниципальной услуги без личной явки в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, а также через представителя, за исключением случаев, когда для получения муниципальной услуги требуется личное обращение заявителя в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу;

д) обращение в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе за получением консультации, должно фиксироваться на бумажном и (или) электронном носителе с указанием даты и цели обращения, а также фамилии лица, производившего прием;

е) сведения, необходимые для получения муниципальной услуги, должны предоставляться путем заполнения получателем муниципальной услуги стандартных бланков, которые должны быть доступны в бумажной и электронной формах. Получателю муниципальной услуги должна быть предоставлена возможность заполнить бланк до обращения в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу.

ж) при принятии от получателя муниципальной услуги заполненных форм или документов ему должна быть выдана расписка с указанием цели обращения, описанием принятых документов и отметкой о соответствии документов тем из предъявляемых к ним требованиям, соблюдение которых может быть проверено в момент их принятия. В расписке также должны указываться дата, время принятия документов и фамилия лица, принявшего документы;

з) отказ в принятии документов должен быть мотивирован. При неправильном оформлении документов получателю муниципальной услуги должны в письменном виде даваться исчерпывающие разъяснения о порядке устранения недостатков. После устранения недостатков повторный отказ в принятии документов по причине неправильного оформления документов не допускается, за исключением случаев, когда недостатки содержатся в документах, которые при предыдущем обращении не были представлены;

и) в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, должен быть расположен в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого здорового человека от остановки общественного транспорта (при его наличии);

к) доступ в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями, а рядом со зданием должна быть стоянка для размещения принадлежащих им транспортных средств. В случае отсутствия технических возможностей оборудования здания с учетом потребностей лиц с

ограниченными возможностями, муниципальная услуга предоставляется путем выезда соответствующего специалиста к заявителю или альтернативным способом (почтой, через представителя);

л) места ожидания непосредственного взаимодействия с сотрудниками органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений. В указанных местах должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей, обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения, соблюдены требования по освещенности и вентиляции, обеспечены необходимые условия для подготовки требуемых документов, написания заявлений, просьб, жалоб (стол, ручка, бумага и образцы документов), а также для получения информации о муниципальной услуге;

м) в помещении органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, получателям муниципальной услуги должна быть предоставлена возможность копирования необходимых для предоставления муниципальной услуги документов по ценам, не превышающим среднерыночную цену услуг по копированию;

н) орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни заявителя, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с заявителем. Сведения о факте обращения за получением муниципальной услуги, содержании представленных данных и полученного ответа могут быть предоставлены заявителю, его представителю либо правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих их полномочия.

10. В разделе «Административные процедуры» содержится описание административных процедур, совершаемых при предоставлении муниципальной услуги.

11. Описание каждой административной процедуры, совершаемой при предоставлении муниципальной услуги включает:

а) общую характеристику административной процедуры, которая выполняется в виде таблицы и содержит следующие сведения:

- перечень юридических фактов, являющихся основанием для начала выполнения процедуры;

- наименование должности лица, ответственного за выполнение процедуры (действия);

- права и обязанности ответственного лица по исполнению процедуры (действия) с описанием процесса принятия решения, если действие предполагает необходимость его принятия;

- максимальная длительность выполнения процедуры;

- формы и порядок контроля за выполнением процедуры;

- способ фиксации результата выполнения процедуры;

- результат выполнения процедуры;

- особенности выполнения процедуры в электронной форме;

б) описание действий, выполняемых в рамках административной процедуры.

12. В случае передачи органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, административных процедур (действий), связанных с предоставлением муниципальной услуги, на исполнение ГУ «МФЦ», информация об этом должна быть отражена при описании соответствующей административной процедуры (действия).

13. В разделе «Формы контроля за исполнением административного регламента» описывается порядок проведения текущего контроля и контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

14. В разделе «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих» указываются:

- а) должностные лица и органы, которым может быть направлено соответствующее обращение;
- б) требования к содержанию обращения;
- в) сроки рассмотрения обращений;
- г) порядок записи на личный прием к должностному лицу;
- д) решения, принимаемые по итогам рассмотрения обращения.

15. Приложения к административному регламенту содержат следующие сведения:

- а) сведения об органе местного самоуправления, предоставляющем муниципальную услугу;
- б) блок-схема последовательности административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги;
- в) формы документов, используемых в процессе предоставления муниципальной услуги.

16. Примерная форма административного регламента предоставления муниципальной услуги указана в приложении 2 к Методическим рекомендациям.

Подраздел IV. Разработка и утверждение административных регламентов

17. разработку проекта административного регламента осуществляет орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу.

18. При разработке проекта административного регламента может использоваться следующая информация:

- а) правовые акты, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- б) информация, предоставляемая сотрудниками органа местного самоуправления, непосредственно предоставляющими муниципальную услугу;
- в) информация, собираемая из открытых источников (информационно-телекоммуникационная сеть Интернет, средства массовой информации).

19. Разработка и утверждение административного регламента предполагает выполнение следующих обязательных этапов:

- а) подготовка текста проекта административного регламента;
- б) рассмотрение проекта административного регламента и сопровождающих документов (при наличии) для проведения на публичных (общественных) слушаниях;
- в) доработка проекта административного регламента по результатам проведения публичных (общественных) слушаний;
- г) направление доработанного проекта административного регламента и сопровождающих документов (при наличии) на рассмотрение на публичных (общественных) слушаниях муниципального образования;
- д) утверждение одобренного на публичных (общественных) слушаниях проекта административного регламента постановлением (распоряжением) органа местного самоуправления, осуществляющего разработку административного регламента.

20. Проект административного регламента подлежит размещению на сайте органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу или на сайте МО «Пеновский район» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (в случае отсутствия Интернет-сайта у органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу).

С даты размещения в сети Интернет на соответствующем официальном сайте проект административного регламента должен быть доступен заинтересованным лицам для ознакомления. Данный срок не может быть менее одного месяца со дня размещения проекта административного регламента в сети Интернет на соответствующем официальном сайте.

21. Должностные регламенты сотрудников органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу приводятся в соответствие с административным регламентом в течение месяца после утверждения административного регламента.

Подраздел V. Изменение административных регламентов

22. Основанием для внесения изменений в административный регламент является противоречие административного регламента нормативным правовым актам, имеющим большую юридическую силу.

23. С целью своевременного выявления оснований для внесения изменений в административный регламент орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу ежеквартально:

а) осуществляет мониторинг изменений федерального законодательства, законодательства Тверской области, правовых актов муниципального образования Тверской области, по вопросам, регулируемым административным регламентом;

б) проводит анализ практики применения административного регламента в следующих формах:

- сбор жалоб и предложений сотрудников органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу относительно организации процесса предоставления муниципальной услуги;

- сбор и обобщение сведений о результатах контроля за исполнением отдельных административных процедур, проводимого способами, указанными в административном регламенте.

24. При проведении анализа практики применения административного регламента устанавливается:

а) соблюдение должностными лицами, муниципальными служащими, требований, установленных административным регламентом;

б) отсутствие избыточных административных процедур (действий), возможность уменьшения сроков исполнения административных процедур (действий);

в) соответствие должностных регламентов сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

г) ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

25. При выявлении оснований для внесения изменений в административный регламент орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, дорабатывает административный регламент и передает проект доработанного административного регламента в структурные подразделения администрации муниципального образования, указанные в подпункте «д» пункта 28 Порядка для согласования, после чего проект административного регламента представляется на рассмотрение комиссии по проведению административной реформы в Пеновском районе.

26. Административный регламент, одобренный решением комиссии по проведению административной реформы, утверждается постановлением (распоряжением) органа местного самоуправления, осуществляющего разработку административного регламента.

Подраздел VI. Признание административных регламентов утратившими силу

27. Основанием для признания административного регламента утратившим силу является исключение полномочия по предоставлению муниципальной услуги в связи с изменением (признанием утратившим силу) федерального законодательства, законодательства Тверской области, правовых актов МО «Пеновский район» и правовых актов муниципальных образований Пеновского района.

28. Признание административного регламента утратившим силу осуществляется постановлением (распоряжением) органа местного самоуправления, утвердившего административный регламент.

Приложение 1 к Порядку
разработки и утверждения административных
регламентов предоставления муниципальных
услуг

Наименование органа местного самоуправления
Пеновского района

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

__ . __ .20__ г.

п.г.т.Пено

№ _____

**Об утверждении административного
регламента предоставления (указывается
наименование органа местного самоуправления
Пеновского района)
муниципальной услуги (указывается
наименование муниципальной услуги)**

В соответствии с (указываются нормативные правовые акты, устанавливающие муниципальную услугу)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги (указывается наименование муниципальной услуги) (далее – административный регламент) (прилагается).
2. Внедрить административный регламент в срок до (максимальный срок - 6 месяцев со дня издания постановления).
3. Привести должностные регламенты сотрудников (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района), участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствие с административным регламентом в течение месяца со дня издания настоящего постановления.
4. Разместить административный регламент на сайте (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (указывается адрес Интернет - сайта).
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на (указывается должностное лицо органа местного самоуправления Пеновского района).
6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

**Глава (указывается наименование органа местного самоуправления
Пеновского района)**

Приложение
к постановлению (*указывается
наименование органа местного
самоуправления Пеновского района*)
от _____ № _____

**Административный регламент
предоставления (*указывается наименование органа местного
самоуправления Пеновского района*) муниципальной услуги (*указывается
наименование муниципальной услуги*)**

Раздел I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*) муниципальной услуги (*указывается наименование муниципальной услуги*) (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности результатов муниципальной услуги (*указывается наименование муниципальной услуги*) (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
- а)
 - б)
 - в)

(*указываются нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги в порядке убывания их юридической силы (с указанием реквизитов нормативных правовых актов)*).

3. Муниципальная услуга предоставляется сотрудниками (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области*) (далее – *указывается сокращенное наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области*).

4. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с:
- а)
 - б)
 - в)

(*указываются все органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, а также формы их взаимодействия*).

5. Информация и консультации по предоставлению муниципальной услуги могут быть получены в (*указывается наименование структурного подразделения органа местного*

самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу) (далее – указывается сокращенное наименование структурного подразделения), сведения о котором представлены в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является (указывается результат предоставления).

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги (указывается наименование муниципальной услуги)

Подраздел I. Общее описание муниципальной услуги.

Глава 1. Наименование исполнителя муниципальных услуг

7. Муниципальная услуга предоставляется (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области, а также его структурного подразделения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу) (далее – указывается сокращенное наименование структурного подразделения), сведения о котором представлены в приложении 1 к административному регламенту.

Глава 2. Описание результата предоставления муниципальной услуги

8. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

а) (указывается результат предоставления).

б) получение письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Глава 3. Описание получателей муниципальной услуги

9. Получателями муниципальной услуги являются:

(указываются все получатели муниципальной услуги, которые имеют право на получение настоящей муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством).

Глава 4. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

10. Для получения (указывается результат предоставления муниципальной услуги, для получения которого заявители обращаются в орган местного самоуправления Пеновского района Тверской области) заявители должны предоставить:

а) заявление о (указывается результат предоставления муниципальной услуги) по форме согласно приложению (указывается номер приложения) к административному регламенту;

б)

в)

(указывается исчерпывающий перечень документов, которые должен представить заявитель для получения муниципальной услуги)

Глава 5. Требования, предъявляемые к документам

(указываются требования, которые предъявляются к представляемым документам. Например:

11. Заявление о (указывается результат предоставления муниципальной услуги), оформляется согласно форме, представленной в приложении (указывается номер приложения) к административному регламенту.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и прилагаемый к заявлению:

- а)
- б)...

Документы, предоставляемые заявителем самостоятельно:

- а)
- б)...

Документы, подлежащие предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия в течение пяти рабочих дней:

- а)
- б)...

12. Заявление может быть заполнено от руки или машинописным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств. Заявление составляется в одном экземпляре - подлиннике, подписывается заявителем или его доверенным лицом и заверяется печатью в случае, если заявителем является организация (учреждение).

13. Копии документов, предоставляемые заявителем в (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области) должны быть хорошего качества (без пробелов и затемнений). Ксерокопирование и заверение копий указанных документов может производиться по месту предоставления услуги.

14. Документы, представляемые для получения муниципальной услуги, должны иметь надлежащие подписи граждан/уполномоченных должностных лиц, оформленные соответствующим образом. Тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименование юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения.

15. Заявитель вправе указать в заявлении дополнительную контактную информацию, облегчающую взаимодействие с (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области) (номера контактных телефонов/факсов, адрес электронной почты).

16. Доверенность на получение муниципальной услуги предьявляется в двух экземплярах – подлинном и копии. Копия доверенности на получение муниципальной услуги после предоставления муниципальной услуги передается для хранения в архив (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области).

Глава 6. Срок предоставления муниципальной услуги

17. (указывается срок предоставления муниципальной услуги, установленный нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающими в связи с предоставлением муниципальной услуги)

Глава 7. Информация о платности муниципальной услуги

18. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на платной/безвозмездной основе (указывается нужное).

(В случае если муниципальная услуга оказывается на платной основе, необходимо указать размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, правовыми актами муниципального образования Тверской области.

В качестве приложения к административному регламенту прикладывается форма заполненной квитанции об оплате).

Глава 8. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

19. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- а)
- б)
- в)

(указываются правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги в порядке утраты их юридической силы (с указанием реквизитов нормативных правовых актов)).

Подраздел II. Способы получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Глава 9. Способы получения информации

20. Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается при личном или письменном обращении получателей муниципальной услуги, включая обращение по телефону и электронной почте, размещается на сайте *(указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области)* в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в местах предоставления муниципальной услуги и в раздаточных информационных материалах.

Глава 10. Информирование при личном обращении

21. Информирование по вопросам получения муниципальной услуги осуществляется сотрудниками *(указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области)*, предоставляющими муниципальную услугу, по следующим вопросам:

- а) перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных (представляемых) документов;
- б) заполнению заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- в) источнику получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);
- г) процедуре предоставления муниципальной услуги;
- д) времени и месту приема заявителей;
- е) срокам оказания муниципальной услуги;
- ж) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- з) иным вопросам, имеющим отношение к порядку предоставления муниципальной услуги.

Глава 11. Телефонная консультация

22. При ответах на телефонные звонки сотрудник *(указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области)*, предоставляющий муниципальную услугу, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

23. Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

24. В случае если у сотрудника, принявшего звонок, отсутствует возможность самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*) или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Глава 12. Размещение информации в местах предоставления муниципальной услуги

25. На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация:

а) извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

б) блок-схемы и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

в) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

г) образцы заполнения заявлений для предоставления муниципальной услуги;

д) сроки предоставления муниципальной услуги;

е) схема размещения сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу;

ж) время приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

з) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

и) порядок получения консультаций и записи на прием к должностным лицам (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*);

к) порядок обжалования решений и действий (бездействия) (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*), а также должностных лиц, муниципальных служащих;

л) раздаточные материалы, содержащие перечень требуемых документов; сведения о (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*), указанные в приложении 1 к административному регламенту.

Глава 13. Размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

26. На сайте (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается следующая информация:

а) извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

б) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) образцы оформления заявлений для предоставления муниципальной услуги;

г) форма заявления с возможностью заполнения и распечатывания;

д) сроки предоставления муниципальной услуги;

е) ответы на часто задаваемые вопросы;

ж) схема проезда до (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*);

з) режим работы сотрудников (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*);

и) порядок записи на прием к должностным лицам (*указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области*).

27. На Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области размещается следующая информация:

а) полное и краткое наименование муниципальной услуги;

- б) полное и краткое наименование (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области*);
- в) органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
- г) результат оказания муниципальной услуги;
- д) правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги;
- е) порядок получения консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги;
- ж) перечень и формы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- з) сведения о платности муниципальной услуги;
- и) требования к местам предоставления муниципальной услуги;
- к) описание административных процедур;
- л) блок-схема предоставления муниципальной услуги;
- м) порядок обжалования решений и действий (бездействия) (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области*), а также должностных лиц, муниципальных служащих;
- н) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

Глава 14. Информирование о муниципальной услуге при письменном обращении (почтой, по электронной почте)

28. При информировании о муниципальной услуге по письменным запросам заявителей ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента поступления письменного запроса.

29. При информировании о муниципальной услуге в форме ответов по электронной почте ответ на обращение отправляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 15 рабочих дней с момента поступления обращения.

30. Ответ на запрос должен содержать: ответ на поставленные вопросы, фамилию, инициалы имени и отчества и номер телефона исполнителя. Письменный ответ подписывается руководителем (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области*), ответ по электронной почте удостоверяется электронно-цифровой подписью руководителя (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*).

Подраздел III. Порядок получения муниципальной услуги

Глава 15. Последовательность действий получателя муниципальной услуги и (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области*).

Описать порядок предоставления муниципальной услуги
Например:

31. Получатель муниципальной услуги предоставляет в (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*) документы, необходимые для получения муниципальной услуги, в соответствии с главой 4 подраздела I раздела II административного регламента.

32. Представленные документы проверяются в присутствии заявителя на предмет полноты и соответствия требованиям, предъявляемым к ним действующим законодательством, а также правильности оформления заявления о предоставлении муниципальной услуги.

33. В случае если заявление о предоставлении муниципальной услуги было оформлено ненадлежащим образом, заявителю указываются ошибки, подлежащие исправлению, и

предоставляется возможность повторного оформления заявления на месте, не выходя из приемного кабинета.

34. В случае если представлен неполный комплект документов или документы оформлены с нарушением установленных требований действующего законодательства, документы возвращаются заявителю.

35. Причины отказа, перечень недостающих документов, а также перечень недостатков, выявленных в представленных документах, оформляются в письменном виде.

36. После устранения заявителем указанных недостатков повторный отказ в принятии документов по причине наличия недостатков в оформлении документов не допускается, за исключением случаев, когда недостатки были исправлены не полностью или содержатся в документах, которые при предыдущем обращении не были представлены.

37. При отсутствии замечаний представленные заявителем документы регистрируются сотрудником (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*) в (*указывается срок регистрации заявления*). Заявителю выдается уведомление о регистрации документов с присвоенным порядковым номером и указанием даты регистрации. Данное уведомление заявитель обязан предъявить при получении (*указывается результат предоставления муниципальной услуги*) или отказа в его выдаче. Уведомление и присвоенный регистрационный номер является подтверждением факта принятия документов от заявителя, а также основной информацией для получения справок о рассмотрении поданного заявления в (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*).

38. После проведения анализа представленной заявителем документации на соответствие требованиям законодательства в сфере (*указать какой*), полноты и правильности оформления поступивших документов:

а) при соответствии представленных документов установленным требованиям - принимается решение о (*указать о чем*);

б) при несоответствии документов установленным требованиям - принимается решение об отказе в (*указать в чем*) с уведомлением заявителя об отказе.

(Указываются дальнейшие действия в случае принятия положительного и отрицательного решения. Описывается порядок уведомления заявителя в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги. Описывается порядок выдачи конечного результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Указывается, в какие информационные ресурсы (журналы, базы данных) вносится информация о выдаче или отказе в выдаче конечного результата предоставления муниципальной услуги. Указывается иная информация, которая касается порядка предоставления муниципальной услуги).

Глава 16. Альтернативные способы получения муниципальной услуги

(Указываются альтернативные способы получения муниципальной услуги. Например:)

39. Получатели муниципальной услуги помимо личной подачи документов, необходимых для ее получения, могут обратиться за получением муниципальной услуги путем направления документов почтовым отправлением, подачи документов через представителя, через Портал муниципальных и муниципальных услуг (функций) Тверской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – Портал) или через многофункциональный центр предоставления муниципальных и муниципальных услуг.

(Далее подробно описывается каждый из способов получения муниципальной услуги).

Глава 17. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

(Указывается исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов. Например:)

40. Решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги принимается в случае, если:

а) заявитель представил неполный комплект документов, необходимых для получения муниципальной услуги и предусмотренных главой 4 подраздела I раздела II административного регламента;

б) заявитель представил документы, содержащие противоречивые или недостоверные, сведения;

в) документы не соответствуют требованиям, указанным в главе 5 подраздела I раздела II административного регламента.

г) документы исполнены карандашом либо имеют подчистки, приписки, зачеркнутые слова или иные, не оговоренные в них исправления, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание;

д) заявитель не является получателем муниципальной услуги (заявление от имени получателя муниципальной услуги подано лицом, не имеющим на то полномочий);

е)

(указываются иные основания для отказа в приеме документов, установленные правовыми актами, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги).

Глава 18. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

41. *(указывается исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных правовыми актами, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги)*

42. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа направляется заявителю в письменной форме в *(указать срок)* со дня принятия *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)* такого решения. В случае личного обращения заявитель информируется об отказе в предоставлении услуги в случаях, предусмотренных административным регламентом, непосредственно по месту предоставления услуги.

Подраздел IV. Требования к удобству и комфортности

Глава 19. Требования к графику приема заявителей

43. Часы приема получателей муниципальной услуги сотрудниками *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)* указаны в приложении 1 к административному регламенту.

Глава 20. Требования к срокам ожидания при получении муниципальной услуги

44. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов не должно превышать 15 минут.

Глава 21. Требования к зданию (помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга

45. (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области) должен быть расположен в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого здорового человека от остановки общественного транспорта (при его наличии);

46. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационным стендом, содержащим следующую информацию об (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района):

- а) наименование;
- б) место нахождения;
- в) режим работы.

47. На территории, прилегающей к месторасположению (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района) оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Получатели муниципальной услуги имеют право на свободный бесплатный доступ к парковочным местам.

48. Доступ в здание, в котором оказывается муниципальная услуга, должен быть оборудован с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями, а рядом со зданием должна быть стоянка для размещения принадлежащих им транспортных средств.

49. В случае отсутствия технических возможностей оборудования здания с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями, муниципальная услуга предоставляется путем выезда соответствующего специалиста к заявителю или альтернативным способом (почтой, через представителя, через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области);

Глава 22. Требования к местам ожидания приема

50. Места ожидания непосредственного взаимодействия с сотрудниками (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района) в связи с предоставлением муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, предусмотренным для общественных помещений.

51. В местах ожидания приема для предоставления муниципальной услуги должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

52. В местах ожидания и непосредственного представления муниципальной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения.

53. Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. На столах должны быть ручки, бумага для возможности оформления документов, на информационных стендах - образцы и бланки заявлений.

54. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района).

55. В помещении (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района) получателям муниципальной услуги должна быть предоставлена возможность копирования необходимых для предоставления муниципальной услуги документов по ценам, не превышающим среднерыночную цену услуг по копированию.

Глава 23. Требования к местам приема заявителей

56. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- а) противопожарной системой и средствами пожаротушения;

б) системой охраны.

57. Для удобства получателей муниципальной услуги помещения для непосредственного взаимодействия с сотрудниками (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*) рекомендуется размещать на нижнем этаже здания.

58. Места приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета;

б) фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего прием заявителей;

в) времени перерыва на обед, технического перерыва.

59. Рабочее место сотрудника (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области*) осуществляющего прием заявителей, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

60. Помещения для приема заявителей оборудуются в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием сотрудника, а при отсутствии такой возможности - в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько сотрудников.

Подраздел V. Защита интересов получателя муниципальной услуги

Глава 24. Порядок подачи предложений по улучшению качества обслуживания

61. Заинтересованные лица имеют право подать свои предложения по улучшению качества обслуживания при предоставлении муниципальной услуги.

62. Предложения могут быть поданы в (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*) следующими способами:

а) по телефонам, номера которых указаны в приложении 1 к административному регламенту;

б) направлены в письменном или электронном виде с пометкой «Предложения по улучшению обслуживания» по адресу или электронному адресу, указанному в приложении 1 к административному регламенту;

в) на сайт (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адрес которого указан в приложении 1 к административному регламенту;

г) лично сотруднику (*указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района*), ответственному за прием предложений.

63. Предложения могут быть направлены с указанием заявителя и его контактных данных или анонимно.

64. Поступившие предложения подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления.

65. В случае предоставления контактных данных заявителю направляется уведомление о получении предложений с указанием регистрационного номера и даты регистрации предложения.

66. Не принимаются к рассмотрению предложения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения либо не относящиеся к вопросам, регулируемым административным регламентом.

67. Поступившие предложения используются при подготовке изменений в административный регламент.

Глава 25. Требования соблюдения конфиденциальности

68. (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района), предоставляющий муниципальную услугу, обязан обеспечить защиту сведений о фактах, событиях и обстоятельствах жизни получателя муниципальной услуги, позволяющих идентифицировать его личность, в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с получателем муниципальной услуги.

69. Сведения о факте обращения за получением муниципальной услуги, содержании представленных данных и полученного ответа могут быть предоставлены получателю муниципальной услуги, его представителю или правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих полномочия.

Раздел III. Административные процедуры

Подраздел I. Предоставление муниципальной услуги

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

- а)
- б)
- в)

(указывается перечень административных процедур).

71. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к административному регламенту.

Подраздел II. (указывается наименование первой административной процедуры)

Таблица. Характеристики процедуры.

Характеристика	Описание
Юридические факты, являющиеся основанием для начала выполнения процедуры	(указываются основания для начала выполнения данной административной процедуры (наступление определенной даты, поступление определенных документов, информация о возникновении определенных фактов, событий, обстоятельств, поручение руководителя и т.д.)
Лица, ответственные за выполнение процедуры	(указывается должность (должности) лица (лиц), ответственных за выполнение процедуры (отдельных действий)
Права и обязанности ответственных лиц по выполнению процедуры	(указывается должность ответственного лица, сокращенное наименование структурного подразделения и перечисляются действия, которые осуществляются им при исполнении административной процедуры). (указывается должность ответственного лица, сокращенное наименование структурного подразделения и перечисляются его права при исполнении административной процедуры)
Максимальная длительность выполнения процедуры	___ рабочих дней (далее - дни) (максимальная длительность выполнения процедуры определяется путем суммирования времени исполнения всех действий в рамках данной административной процедуры)
Формы и порядок контроля за выполнением процедуры	Текущий контроль соблюдения требований административного регламента осуществляется (указываются должности лиц, осуществляющих контроль (как правило это должностные лица, вышестоящие по отношению к непосредственному

		исполнителю) в форме плановых проверок на основании планов работ с периодичностью (указывается периодичность) и внеплановых проверок на основании приказа (указывается должностное лицо (как правило, руководитель органа местного самоуправления)
Способ фиксации результата процедуры	фиксация выполнения	(указываются способы фиксации результата (например, регистрация документов в различных журналах, размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, внесение записей, составление (оформление) документа и т.д.)
Результат процедуры	выполнения	(указывается результат выполнения процедуры (например, составление документа, принятие решения, прием (отказ в приеме), передача, отправка документов и т.д.)

(Далее следует описание действий, выполняемых в рамках административной процедуры).

72. (указываются основания для начала административной процедуры и описывается первое действие ответственного лица по исполнению процедуры).

Максимальная длительность выполнения действия – (указывается срок выполнения действия).

73. (описывается следующее действие ответственного лица по исполнению процедуры).

Максимальная длительность выполнения действия – (указывается срок выполнения действия).

74. (Далее последовательно, по хронологии описываются все действия, выполняемые в рамках административной процедуры, при этом необходимо указать: кто и что делает, какие документы получает, какие документы составляет, кому передает документы по окончании работы с ними, где фиксируются совершенные действия).

В случае передачи административной процедуры (отдельных действий), связанных с предоставлением муниципальной услуги, на исполнение в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг).

Подраздел III. (указывается наименование второй административной процедуры)

75. (Эта процедура и все последующие процедуры описываются аналогично процедуре первой).

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

76. Персональная ответственность сотрудников (указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района) участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных регламентах, разработанных в соответствии с требованиями действующего законодательства.

77. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, осуществляется (указываются должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги).

78. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Тверской области, правовых актов муниципального образования Тверской области.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет *(указываются сроки)*.

79. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав физических и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения физических и юридических лиц, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)*.

80. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав физических и юридических лиц осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

81. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)*.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)*) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

82. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)*.

83. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии.

84. Несоблюдение требований настоящего административного регламента сотрудниками *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)* влечет их дисциплинарную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области)* а также должностных лиц, муниципальных служащих

85. *(указываются лица (физические, юридические лица), чьи права и интересы могут быть нарушены при предоставлении муниципальной услуги)*, вправе обжаловать решения и действия (бездействия) *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района)*, а также должностных лиц, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

86. При обжаловании в досудебном порядке *(указываются лица (граждане, юридические лица), которые обращаются с жалобой)*, имеют право направить свое обращение:

а) вышестоящему должностному лицу *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района, а также конкретные должности лиц к, которым можно обратиться с жалобой)*;

б)

в)

(указываются иные органы или должностные лица, в компетенцию которых входит рассмотрение жалоб на действия (бездействие) (указывается наименование органа местного самоуправления муниципального образования Тверской области), а также должностных лиц, муниципальных служащих).

87. (указываются лица, подающие жалобу) имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

88. Должностные лица (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области) проводят личный прием заявителей (по предварительной записи). Запись заявителей проводится при личном обращении в (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района) или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на сайте (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района Тверской области) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

89. (указывается должность ответственного лица), осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

90. Если обращение подается в письменной форме, оно должно содержать:

а) наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, либо должность лица, которому адресуется обращение;

б) полное наименование юридического лица, подающего жалобу, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) его руководителя (либо должность иного уполномоченного лица), - в случае подачи жалобы юридическим лицом, либо фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица, - в случае подачи жалобы физическим лицом;

в) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации;

г) суть обращения;

д) подпись руководителя (иного уполномоченного лица) юридического лица, - в случае подачи жалобы юридическим лицом, либо подпись физического лица, - в случае подачи жалобы физическим лицом;

е) дату.

91. К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в нем информацию.

92. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

93. В исключительных случаях (при принятии решения о проведении служебной проверки, направлении запросов в иные органы или организации) срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем в обязательном порядке уведомляется заявитель.

94. Рассмотрение обращения не может быть поручено лицам, действия (бездействие) которых обжалуется.

95. В случае если обращение является обоснованным, по фактам, изложенным в обращении, должна быть назначена служебная проверка в отношении сотрудников (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района).

96. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом (указывается наименование органа местного самоуправления Пенковского района) принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

97. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю почтовым отправлением.

98. Ответ на обращение не дается в случаях, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

99. Сообщение о невозможности предоставления ответа на обращение по существу поставленных в нем вопросов в случаях, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», направляется заявителю не позднее 15 дней с момента получения обращения с указанием причин.

100. В случае если в обращении содержится вопрос, на который автору обращения ранее давались письменные ответы по существу и в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель (указывается наименование органа местного самоуправления *Пеновского района Тверской области*) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

101. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики путем направления письменного обращения почтовой связью на адрес (указывается наименование органа местного самоуправления *Пеновского района Тверской области*), на сайт (указывается наименование органа местного самоуправления *Пеновского района Тверской области*) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, по электронной почте, по телефонам, адреса и номера которых указаны в приложении 1 к административному регламенту.

102. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица (наименование юридического лица), которым подается сообщение, адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

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

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действий (бездействия);

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

103. (указываются лица (физические, юридические лица), чьи права и интересы могут быть нарушены (указывается наименование органа местного самоуправления *Пеновского района Тверской области*), вправе обжаловать решения и действия (бездействия) (указывается наименование органа местного самоуправления *Пеновского района Тверской области*) а также должностных лиц, муниципальных служащих в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления *(указывается наименование органа местного
самоуправления Пеновского район Тверской области)*
муниципальной услуги
(указывается наименование муниципальной услуги)

Сведения
о *(указывается наименование органа местного самоуправления
Пеновского района Тверской области)*

Адрес *(указывается сокращенное наименование органа местного самоуправления
Пеновского района Тверской области): (указывается почтовый адрес).*

Адрес электронной почты *(указывается сокращенное наименование органа местного
самоуправления Пеновского района Тверской области):*
(указывается адрес электронной почты).

Сайт *(указывается сокращенное наименование органа местного самоуправления
Пеновского района Тверской области)* в информационно-телекоммуникационной сети
Интернет:

(указывается адрес Интернет-сайта)

Структурное подразделение *(указывается сокращенное наименование органа местного
самоуправления Пеновского района Тверской области)* обеспечивающее предоставление
муниципальной услуги: *(указывается наименование структурного подразделения)*

Контактные телефоны *(указывается номер телефона приемной руководителя органа
местного самоуправления Пеновского района Тверской области и номера телефонов
структурного подразделения органа местного самоуправления, непосредственно
предоставляющего муниципальную услугу).*

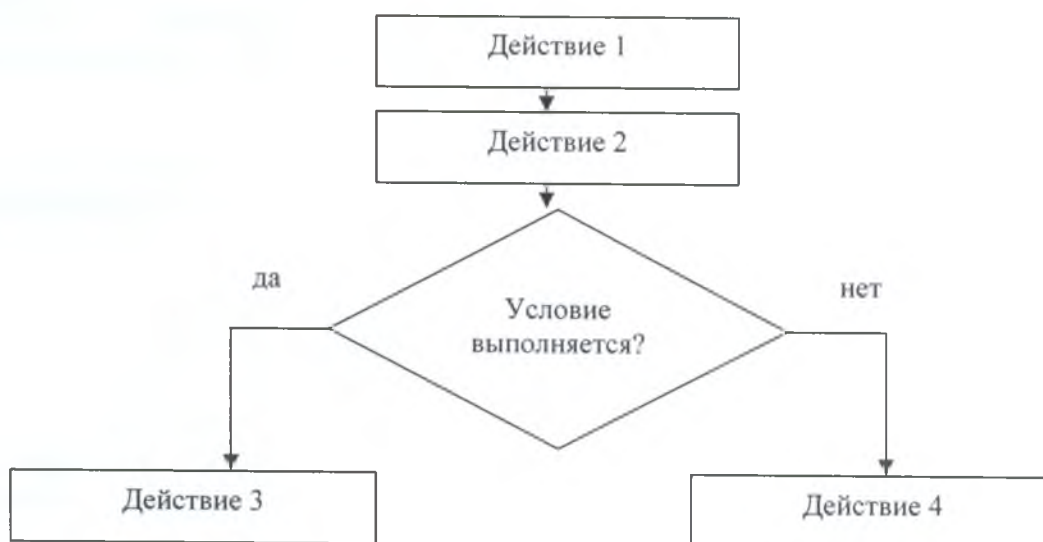
Факс *(указывается номер телефона-факса).*

Время работы *(указываются часы работы структурного подразделения органа
местного самоуправления, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу).*

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления (указывается наименование органа местного
самоуправления *Пеновского района Тверской области*)
муниципальной услуги
(указывается наименование муниципальной услуги)

(При составлении блок-схемы последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги в прямоугольниках указываются действия, в ромбах – условия, в зависимости от которых возможны разные варианты дальнейших действий).

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



Приложение 3
к административному регламенту
предоставления *(указывается наименование органа местного самоуправления Пеновского района Тверской области)*
муниципальной услуги
(указывается наименование муниципальной услуги)

(В данном и последующих приложениях к административному регламенту приводятся все формы документов, используемых в процессе оказания муниципальной услуги; в тексте административного регламента делается ссылка на них).