

 **ГЛАВА**

**АДМИНИСТРАЦИИ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА ГОРОДА ПЕНЗЫ**

###  ПРИКАЗ

От ­­­­­­­­­­­­05.12.2018 № 451

**О внесении изменений в административные регламенты администрации Октябрьского района города Пензы по предоставлению муниципальных услуг**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы», постановлением администрации города Пензы от 30.06.2011 N 766 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. В приказ главы администрации Октябрьского района города Пензы от 21.06.2012 № 271 «Об утверждении административного регламента администрации Октябрьского района города Пензы по предоставлению муниципальной услуги «Выдача приказа о разрешении на вступление в брак лицам, достигшим шестнадцати лет» внести следующие изменения:

 1.1. Пункт 1.3 Приложения к приказу изложить в следующей редакции:

**«1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

1.3.1. Сведения о местах нахождения, справочных телефонах, графике работы Администрации, ГАУ «МФЦ» представлены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту, размещены на информационных стендах в Администрации и ГАУ «МФЦ», на официальном сайте ГАУ «МФЦ» (http://mdocs.ru/), в разделе Администрации на официальном сайте администрации города Пензы (<http://penza-gorod.ru>).

1.3.2. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- непосредственно в Администрации и ГАУ «МФЦ» по адресам, указанным в Приложении №1 к настоящему Регламенту;

- с использованием средств телефонной связи, электронного и почтового информирования (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

1.3.3. Порядок получения информации заинтересованными лицами, в том числе в электронной форме.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в отделе по взаимодействию с органами территориального общественного самоуправления администрации Октябрьского района города Пензы (далее - Отдел).

Информирование осуществляется специалистами Отдела по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

- правильность оформления представляемых документов;

- время приема, порядок и сроки выдачи документов.

Информирование проводится как в устной, так и письменной форме.

Основными требованиями к информированию о порядке оказания муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- удобство и доступность получения информации.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Отдела при обращении граждан за информацией:

- лично;

- по телефону.

Специалист Отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя, обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист Отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки специалист Отдела, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование отдела, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист Отдела, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю.

Специалисты Отдела, осуществляющие информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

Информирование граждан о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется также путем оформления информационных стендов.

Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге в электронной форме, а также о ходе ее предоставления можно получить на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (uslugi.pnzreg.ru) и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (gosuslugi.ru).

1.3.4. На Едином портале и Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги посредством Единого портала, Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также на официальных сайтах предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.».

1.2. Пункт 2.6.2 Приложения к приказу изложить в следующей редакции:

« **2.6.2. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов являются**:

- отсутствие полномочий на представление интересов физического лица;

- предоставление не в полном объеме документов, установленных в 2.6.1 настоящего Регламента.

Запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, на отсутствие или недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в пункте 4 части 1 стать 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Пункт 5.2 Приложения к приказу дополнить подпунктом 10 следующего содержания:

«10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».»

 1.4. Приложение к приказу дополнить пунктом 5.19.1 следующего содержания:

«**5.19.1.** В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

 В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.»

1.5. Приложение №1 к приказу изложить в следующей редакции:

«**Сведения о местах нахождения, справочных телефонах, графиках работы ГАУ «МФЦ», Администрации**

ГАУ «МФЦ» расположено по адресу: г. Пенза, ул. Шмидта, д. 4, тел.(8412) 92-70-00, ([www.mfcinfo.ru](http://www.mfcinfo.ru)); доп. офис.: г. Пенза, пр. Победы, д. 150, тел.(8412) 44-66-26; доп. офис: г. Пенза, ул. Фабричная, д. 2, тел. (8412)62-02-92; доп. офис: г. Пенза, ул. Богданова, д. 63а, тел. (8412)35-00-19.

Администрация Октябрьского района города Пензы расположена по адресу: г. Пенза, ул. Г. Титова, д. 13, тел.(8412) 49-60-14, (8412) 92-95-11 (oktadmin@sura.ru).

**График работы Администрации**

|  |  |
| --- | --- |
| **День недели** | **Часы работы** |
| Понедельник | 9:00 – 18:00 |
| Вторник | 9:00 – 18:00 |
| Среда | 9:00 – 18:00 |
| Четверг | 9:00 – 18:00 |
| Пятница | 9:00 – 18:00 |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

Перерыв с 13:00 до 14:00».

1. В приказ главы администрации Октябрьского района города Пензы от 21.06.2012 № 273 «Об утверждении административного регламента администрации Октябрьского района города Пензы по предоставлению муниципальной услуги «Выдача свидетельства о регистрации уставов территориального общественного самоуправления» внести следующие изменения:

 2.1. Пункт 1.3 Приложения к приказу изложить в следующей редакции:

«**1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.**

1.3.1. Сведения о местах нахождения, справочных телефонах, графике работы Администрации, ГАУ «МФЦ» представлены в Приложении № 1 к настоящему Регламенту, размещены на информационных стендах в Администрации и ГАУ «МФЦ», на официальном сайте ГАУ «МФЦ» (http://mdocs.ru/), в разделе Администрации на официальном сайте администрации города Пензы (<http://penza-gorod.ru>).

1.3.2. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- непосредственно в Администрации и ГАУ «МФЦ» по адресам, указанным в Приложении №1 к настоящему Регламенту;

- с использованием средств телефонной связи, электронного и почтового информирования (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

1.3.3. Порядок получения информации заинтересованными лицами, в том числе в электронной форме.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в отделе по взаимодействию с органами территориального общественного самоуправления администрации Октябрьского района города Пензы (далее - Отдел).

Информирование осуществляется специалистами Отдела по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

- правильность оформления представляемых документов;

- время приема, порядок и сроки выдачи документов.

Информирование проводится как в устной, так и письменной форме.

Основными требованиями к информированию о порядке оказания муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- удобство и доступность получения информации.

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Отдела при обращении граждан за информацией:

- лично;

- по телефону.

Специалист Отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя, обратившегося по телефону, осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист Отдела, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки специалист Отдела, осуществляющий информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование отдела, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист Отдела, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю.

Специалисты Отдела, осуществляющие информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

Информирование граждан о процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется также путем оформления информационных стендов.

Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге в электронной форме, а также о ходе ее предоставления можно получить на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области» (uslugi.pnzreg.ru) и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (gosuslugi.ru).

1.3.4. На Едином портале и Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги посредством Единого портала, Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также на официальных сайтах предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.».

 2.2. В пункте 3.1 слова «- в журнале учета заявлений и выдачи выписки из похозяйственной книги регистрации (приложение № 4) фиксирует дату приёма, Ф.И.О., адрес места жительства;» заменить словами «- в журнале учета заявлений и выдач свидетельств о регистрации уставов ТОС (приложение № 4) фиксирует дату приёма, Ф.И.О., адрес места жительства;».

 2.3. В пункте 3.5 слова «При этом в журнале учета заявлений и выдачи выписки из похозяйственной книги в графе «Примечание» начальник отдела фиксирует дату и исходящий номер сопроводительного письма или уведомления об отказе в выдаче свидетельства.» заменить словами «При этом в журнале учета заявлений и выдач свидетельств о регистрации уставов ТОС в графе «Примечание» начальник отдела фиксирует дату и исходящий номер сопроводительного письма или уведомления об отказе в выдаче свидетельства.».

2.4. Пункт 2.6.2 Приложения к приказу изложить в следующей редакции:

« **2.6.2. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов являются**:

- отсутствие полномочий на представление интересов физического лица;

- предоставление не в полном объеме документов, установленных в 2.6.1 настоящего Регламента.

Запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, на отсутствие или недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в пункте 4 части 1 стать 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.5. Пункт 5.2 Приложения к приказу дополнить подпунктом 10 следующего содержания:

«10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».»

 2.6. Приложение к приказу дополнить пунктом 5.19.1 следующего содержания:

«**5.19.1.** В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

 В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.»

 2.7. Приложение №1 к приказу изложить в следующей редакции:

«**Сведения о местах нахождения, справочных телефонах, графиках работы ГАУ «МФЦ», Администрации**

ГАУ «МФЦ» расположено по адресу: г. Пенза, ул. Шмидта, д. 4, тел.(8412) 92-70-00, ([www.mfcinfo.ru](http://www.mfcinfo.ru)); доп. офис.: г. Пенза, пр. Победы, д. 150, тел.(8412) 44-66-26; доп. офис: г. Пенза, ул. Фабричная, д. 2, тел. (8412)62-02-92; доп. офис: г. Пенза, ул. Богданова, д. 63а, тел. (8412)35-00-19.

Администрация Октябрьского района города Пензы расположена по адресу: г. Пенза, ул. Г. Титова, д. 13, тел.(8412) 49-60-14, (8412) 92-95-11 (oktadmin@sura.ru).

**График работы Администрации**

|  |  |
| --- | --- |
| **День недели** | **Часы работы** |
| Понедельник | 9:00 – 18:00 |
| Вторник | 9:00 – 18:00 |
| Среда | 9:00 – 18:00 |
| Четверг | 9:00 – 18:00 |
| Пятница | 9:00 – 18:00 |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

Перерыв с 13:00 до 14:00».

 3. В приказ главы администрации Октябрьского района города Пензы от 03.10.2016 № 341 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией Октябрьского района города Пензы муниципальной услуги «Предоставление выписок из похозяйственной книги» внести следующие изменения:

 3.1. Пункт 2.6.2 Приложения к приказу изложить в следующей редакции:

« **2.6.2. Основаниями для отказа в приеме заявления и документов являются**:

- отсутствие полномочий на представление интересов физического лица;

- предоставление не в полном объеме документов, установленных в 2.6.1 настоящего Регламента.

Запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, на отсутствие или недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в пункте 4 части 1 стать 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.2. Пункт 5.2 Приложения к приказу дополнить подпунктом 10 следующего содержания:

«10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».»

 3.3. Приложение к приказу дополнить пунктом 5.19.1 следующего содержания:

«**5.19.1.** В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

 В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.»

4. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.

5.Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**И.о. главы администрации О.В. Сорокина**