



АДМИНИСТРАЦИЯ СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.08.2020 № 536

О внесении изменений в  
Административный регламент  
предоставления Департаментом  
имущественных и земельных  
отношений Смоленской области  
государственной услуги  
«Предоставление информации об  
объектах учета, содержащейся в  
реестре государственной  
собственности Смоленской области»

Администрация Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

Внести в Административный регламент предоставления Департаментом имущественных и земельных отношений Смоленской области государственной услуги «Предоставление информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области», утвержденный постановлением Администрации Смоленской области от 16.08.2012 № 561 (в редакции постановлений Администрации Смоленской области от 26.12.2012 № 1084, от 05.07.2013 № 526, от 14.10.2013 № 777, от 23.09.2015 № 596, от 19.04.2016 № 228, от 19.09.2018 № 610), следующие изменения:

1) подраздел 1.3 раздела 1 изложить в следующей редакции:

**«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении  
государственной услуги**

1.3.1. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресе официального сайта, адресах электронной почты Департамента размещаются на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://depim.admin-smolensk.ru/>, региональной государственной информационной системе «Реестр государственных

и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее также – Реестр) с последующим размещением сведений в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее также – Региональный портал) и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также – Единый портал).

Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов и адресах электронной почты многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее также – МФЦ), включая территориально обособленные структурные подразделения МФЦ, размещены в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://мфц67.рф>.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица обращаются:

- в Департамент;
- в МФЦ.

Информация по вопросам предоставления государственной услуги размещается:

- на сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (адрес: <http://www.gosuslugi.ru>), а также в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (адрес: <http://pgu.admin-smolensk.ru>);
- на информационных стендах Департамента и МФЦ.

#### 1.3.2. Размещаемая информация содержит:

- извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления государственной услуги;
- порядок обращения за получением государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- сроки предоставления государственной услуги;
- форму заявления о предоставлении информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области, и образец его заполнения;
- текст настоящего Административного регламента с приложениями;
- описание процедуры предоставления государственной услуги;
- порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;
- справочную информацию о месте нахождения и графике работы Департамента и (или) МФЦ, справочные телефоны структурных подразделений Департамента и МФЦ, адреса официальных сайтов и адреса электронной почты;

- информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых Департаментом в ходе предоставления государственной услуги.

Информирование о порядке и сроках предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

1.3.3. Информация об исполнении, отказе в предоставлении государственной услуги доводится до заявителей специалистами отдела учета областного имущества Департамента (далее – отдел учета) при личном контакте, с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты, а также через Единый портал и (или) Региональный портал (в случае если заявление о предоставлении информации об объектах учета, содержащейся в реестре государственной собственности Смоленской области, подано заявителем с какого-либо из указанных порталов через личный кабинет).

1.3.4. При необходимости получения консультаций заявители обращаются в отдел учета или МФЦ.

1.3.5. Консультации по процедуре предоставления государственной услуги могут осуществляться:

- в письменной форме на основании письменного обращения заявителя;
- при личном обращении;
- по телефону;
- по электронной почте.

Все консультации являются бесплатными.

1.3.6. Основным требованием к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Департамента или МФЦ с заявителями является то, что консультации в письменной форме предоставляются должностными лицами Департамента или МФЦ на основании письменного обращения заявителя, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

При консультировании по телефону должностное лицо Департамента или МФЦ представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет 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.

По завершении консультации должностное лицо Департамента или МФЦ должно кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю.

Должностные лица Департамента или МФЦ при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.»;

2) в разделе 2:

- в пункте 2.2.3 подраздела 2.2 слова «Должностные лица Департамента при предоставлении государственной услуги не вправе» заменить словами «При предоставлении государственной услуги запрещено»;

- подраздел 2.4 изложить в следующей редакции:

**«2.4. Срок предоставления государственной услуги с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена федеральным и (или) областным законодательством, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги**

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги – 20 рабочих дней с момента регистрации заявления, кроме случаев, установленных пунктом 2.4.3 настоящего подраздела.

2.4.2. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, составляет 1 день.

2.4.3. При направлении заявления в электронном виде через Единый портал и (или) Региональный портал срок предоставления государственной услуги – 10 рабочих дней и отсчитывается от даты регистрации заявления на портале, о чем заявитель получает соответствующее уведомление через Единый портал и (или) Региональный портал.

2.4.4. Приостановление предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами не предусмотрено.»;

- в подразделе 2.6:

- наименование изложить в следующей редакции:

**«2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с федеральным и (или) областным законодательством для предоставления государственной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, и информация о способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядке их представления»;**

- пункт 2.6.4 признать утратившим силу;

- дополнить пунктом 2.6.7 следующего содержания:

«2.6.7. Заявитель вправе направить в форме электронного документа с использованием Единого портала и (или) Регионального портала.»;

- пункт 2.6<sup>1</sup>.3 подраздела 2.6<sup>1</sup> изложить в следующей редакции:

«2.6<sup>1</sup>.3. Запрещено требовать от заявителя:

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые в соответствии с федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении

государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.»;

- подраздел 2.8 изложить в следующей редакции:

**«2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги**

2.8.1. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- обращение заявителя в ненадлежащий орган (учреждение);

- представление заявления, имеющего исправления, написанного неразборчиво или имеющего повреждения, наличие которых не допускает возможности однозначного толкования его содержания;

- отсутствие в заявлении обязательных реквизитов, указанных в пункте 2.6.2 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента;

- отсутствие запрашиваемой информации в реестре.

2.8.2. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.»;

- дополнить подразделом 2.8<sup>1</sup> следующего содержания:

**«2.8<sup>1</sup>. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют.»;

- дополнить подразделом 2.9<sup>1</sup> следующего содержания:

**«2.9<sup>1</sup>. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги**

Плата за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не взимается.»;

- наименование подраздела 2.10 изложить в следующей редакции:

**«2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг»;**

- подраздел 2.11 изложить в следующей редакции:

**«2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

Срок регистрации заявления не должен превышать 15 минут.

Порядок регистрации заявления указан в подразделе 3.1 раздела 3 настоящего Административного регламента.»;

- в подразделе 2.12:

- наименование изложить в следующей редакции:

**«2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;**

- абзац третий пункта 2.12.3 признать утратившим силу;

- в подразделе 2.13:

- наименование изложить в следующей редакции:

**«2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги»;**

- пункт 2.13.1 дополнить абзацем следующего содержания:

«- возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом обособленном подразделении органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип).»;

- пункт 2.13.2 изложить в следующей редакции:

**«2.13.2. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:**

- соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность (1 раз по 15 минут);

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги;

- возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона № 210-ФЗ (далее – комплексный запрос).»;

- подраздел 2.14 изложить в следующей редакции:

**«2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу (в случае если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

2.14.1. Департамент осуществляет взаимодействие с МФЦ при предоставлении государственной услуги.

2.14.2. Обеспечение возможности получения заявителями информации и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге, размещаемым на Едином портале и (или) Региональном портале.

2.14.3. Обеспечение записи на прием в МФЦ для подачи запроса о предоставлении государственной услуги.

2.14.4. Обеспечение доступа заявителей к форме заявления для копирования и заполнения ее в электронном виде с использованием Единого портала и (или) Регионального портала.

2.14.5. Обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала и (или) Регионального портала мониторинг хода предоставления государственной услуги.

2.14.6. Обеспечение возможности для заявителей получения результата предоставления государственной услуги в электронном виде в личном кабинете на Едином портале.

2.14.7. Средства электронной подписи, применяемые при предоставлении государственной услуги в электронном виде, должны быть сертифицированы в соответствии с федеральным законодательством.

2.14.8. Рассмотрение заявления, полученного в электронной форме, осуществляется в том же порядке, что и рассмотрение заявлений, полученных лично от заявителей.

2.14.9. Обеспечение возможности для заявителей досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти Смоленской области, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих Смоленской области.

2.14.10. Обеспечение возможности для заявителей осуществления оценки качества предоставления государственной услуги.

2.14.11. Получение государственной услуги по экстерриториальному принципу не осуществляется.

2.14.12. Государственная услуга предоставляется в рамках комплексного запроса.»;

3) в разделе 3:

- абзац шестой признать утратившим силу;

- в подразделе 3.1:

- пункт 3.1.1 изложить в следующей редакции:

«3.1.1. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации заявления:

1) личное обращение заявителя в Департамент или МФЦ по месту жительства (месту пребывания) заявителя с заявлением на бумажном носителе либо направление указанного заявления по почте в Департамент;

2) направление в электронной форме заявления, подписанного простой электронной подписью, посредством Единого портала и (или) Регионального портала.»;

- в абзаце первом пункта 3.1.2 слова «подачи документов» заменить словами «подачи заявления»;

- дополнить пунктом 3.1.3<sup>1</sup> следующего содержания:

«3.1.3<sup>1</sup>. В случае обращения заявителя в МФЦ за предоставлением государственной услуги в составе комплексного запроса (в соответствии со статьей 15<sup>1</sup> Федерального закона № 210-ФЗ) МФЦ для обеспечения получения заявителем государственной услуги в составе комплексного запроса действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в Департамент заявление, подписанное уполномоченным работником МФЦ и скрепленное печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственной услуги, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуется составления и подписания такого заявления заявителем.

При приеме комплексного запроса у заявителя работники МФЦ обязаны проинформировать его обо всех государственных и (или) муниципальных услугах, услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, получение которых необходимо для получения государственной услуги в составе комплексного запроса.

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные подразделом 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента, за исключением сведений, документов и (или) информации, которые у заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. Сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственной услуги и получаемые в организациях в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, заявитель подает в МФЦ одновременно с комплексным запросом самостоятельно.

МФЦ обязан выдать заявителю все документы, полученные по результатам предоставления государственной услуги в составе комплексного запроса, за исключением документов, полученных МФЦ в рамках комплексного запроса в целях предоставления заявителю иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг. МФЦ обязан проинформировать заявителя о готовности полного комплекта документов, являющихся результатом предоставления всех государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, а также обеспечить возможность выдачи указанного

комплекта документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в МФЦ последнего из таких документов.»;

- подраздел 3.5 изложить в следующей редакции:

**«3.5. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области»**

3.5.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала и (или) Регионального портала осуществляются следующие административные действия:

- 1) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- 2) запись на прием в МФЦ для подачи запроса о предоставлении государственной услуги;
- 3) формирование запроса о предоставлении государственной услуги;
- 4) прием и регистрация в Департаменте, МФЦ запроса, необходимого для предоставления государственной услуги;
- 5) получение результата предоставления государственной услуги;
- 6) получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- 7) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- 8) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги должностными лицами, государственными гражданскими служащими Департамента и МФЦ.

3.5.2. Предоставление в установленном порядке информации заявителям, обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге осуществляются путем размещения сведений о государственной услуге в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» с последующим размещением сведений в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области».

Требования к порядку размещения сведений о государственных услугах, а также к перечню указанных сведений устанавливаются Правительством Российской Федерации.

С использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» заявителю

предоставляется доступ к сведениям о государственной услуге, указанным в подразделе 1.3 раздела 1 настоящего Административного регламента.

Специалисты Департамента, ответственные за размещение сведений о государственной услуге, осуществляют размещение сведений о государственной услуге в Реестре в соответствии с Порядком формирования и ведения региональных информационных систем «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области», утвержденным распоряжением Администрации Смоленской области от 26.04.2010 № 499-р/адм.

Начальник Департамента и уполномоченные лица Департамента, ответственные за размещение сведений о государственной услуге, несут ответственность за полноту и достоверность сведений о государственной услуге, размещаемых в Реестре, а также за соблюдение порядка и сроков их размещения.

3.5.3. При получении государственной услуги в МФЦ заявитель может осуществить предварительную запись на прием на официальном сайте МФЦ в личном кабинете заявителя. Для этого заявитель должен авторизоваться на сайте МФЦ, используя подтвержденную учетную запись в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – ЕСИА). Для осуществления предварительной записи в МФЦ в электронной форме на официальном сайте МФЦ в разделе «Предварительная запись в электронную очередь» заявителю необходимо:

- 1) в интерактивном режиме выбрать населенный пункт и офис МФЦ, в который он желает обратиться;
- 2) из списка государственных услуг выбрать необходимую государственную услугу, а также количество дел;
- 3) выбрать желаемую дату и время из свободных для посещения МФЦ;
- 4) при необходимости внести контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты заявителя) для обратной связи.

3.5.4. При подаче заявителем, имеющим подтвержденную учетную запись в ЕСИА на Едином портале и (или) Региональном портале, запроса в электронной форме, необходимого для предоставления государственной услуги, фактом приема такого запроса является поступление в Департамент с помощью ведомственной автоматизированной информационной системы заявления, указанного в подразделе 2.6 раздела 2 настоящего Административного регламента, в электронной форме.

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на Едином портале и (или) Региональном портале без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее

устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

На Едином портале и (или) Региональном портале размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

При формировании заявления заявитель может осуществить:

- копирование и сохранение запроса;
- печать на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- возврат на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;
- получение доступа на Едином портале и (или) Региональном портале к ранее поданным заявителем запросам в течение не менее 3 месяцев.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема и регистрации заявления в форме электронного документа в Департаменте в день его поступления и находится в статусе ожидания до представления заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем.

Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления в электронной форме, заявителю с помощью ведомственной автоматизированной информационной системы направляется уведомление, в котором указывается регистрационный номер заявления.

Дальнейшие административные процедуры и действия осуществляются в порядке, предусмотренном подразделами 3.2 – 3.6 настоящего раздела.

3.5.5. При обращении заявителя через Единый портал и (или) Региональный портал уведомление о принятом решении и о необходимости явиться за получением результата (уведомление о статусе заявления) направляется заявителю в личный кабинет заявителя на Едином портале и (или) Региональном портале.

3.5.6. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- 1) уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги;
- 2) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении государственной услуги и возможности получить результат предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

3.5.7. При подаче запроса о предоставлении государственной услуги заявитель может оценить качество предоставления государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала и (или) Регионального портала.

3.5.8. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих Департамента, а также специалистов МФЦ с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством портала федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (адрес: <https://do.gosuslugi.ru/>), Единого портала и (или) Регионального портала.»;

4) раздел 5 изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих Смоленской области**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги должностными лицами, государственными гражданскими служащими Департамента и работниками МФЦ, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ.

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

- 1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15<sup>1</sup> Федерального закона № 210-ФЗ, о предоставлении двух и более государственных услуг в МФЦ при однократном обращении заявителя;
- 2) нарушения срока предоставления государственной услуги;
- 3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, областными законами и иными областными нормативными правовыми актами;
- 6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами;
- 7) отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;

8) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановления предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными федеральными нормативными правовыми актами, областными законами и иными областными нормативными правовыми актами;

10) требования у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

В случаях, указанных в подпунктах 2, 5, 7, 9 и 10 настоящего пункта, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1<sup>3</sup> статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному областным нормативным правовым актом.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного гражданского служащего, руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, Единого портала и (или) Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала и (или) Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Орган, предоставляющий государственную услугу, должностное лицо органа, предоставляющего государственную услугу, при получении письменного обращения заявителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено федеральными нормативными правовыми актами, областными нормативными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.9 настоящего раздела, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11<sup>2</sup> Федерального закона № 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, в судебном порядке.

5.14. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале и (или) Региональном портале. Департамент обеспечивает размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе Реестра.».

Губернатор  
Смоленской области

