Приложение № 1 к постановлению

администрации города Сочи

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача свидетельства о регистрации почетного захоронения»**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования.

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача свидетельства о регистрации почетного захоронения» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга не оказывается в рамках комплексного запроса в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом особенностей осуществления процесса предоставления данной услуги в уполномоченном органе, без участия многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.1.2. Административный регламент регулирует порядок предоставления земельных участков под почетные захоронения на территориях кладбищ муниципального образования городской округ город-курорт Сочи Краснодарского края.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, граждане Российской Федерации (далее - заявитель).

От имени заявителей обращаться по вопросам предоставления услуги могут в частности:

- законные представители недееспособных и ограниченных в дееспособности граждан;

- представители заявителей.

Полномочия представителя при этом должны быть подтверждены в соответствии с действующим законодательством одним из следующих документов:

- нотариально удостоверенной доверенностью;

- доверенностью, приравненной к нотариально удостоверенной;

- постановлением органа попечительства либо решением суда о назначении заявителю попечителя.

- указании закона.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю сотрудником департамента городского хозяйства администрации города Сочи (далее - Департамент, уполномоченный орган) при личном обращении, по телефону.

Получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- на портале государственных услуг и муниципальных услуг Российской Федерации: https://www.gosuslugi.ru/;

- на портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края: https://pgu.krasnodar.ru (далее - Портал);

- непосредственно в уполномоченном органе при личном обращении, по телефону.

Организация приема заявителей и выдача свидетельства о регистрации почетного захоронения осуществляются по месту расположения Департамента.

Справочная информация о месте нахождения и графике работы, справочные телефоны, адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Департамента размещены на официальном сайте администрации города Сочи в сети Интернет: https://www.sochi.ru, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Департамент обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача свидетельства о регистрации почетного захоронения» (далее - муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, является администрация города Сочи в лице Департамента.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача свидетельства о регистрации почетного захоронения на бумажном носителе (форма [свидетельства](#Par451) приведена в приложении № 2 к постановлению администрации города Сочи) или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет не более тридцати дней с момента регистрации заявления со всеми документами, указанными в [пункте 2.6](#Par73) Административного регламента.

При непосредственном осуществлении погребения умершего (погибшего) решение о предоставлении муниципальной услуги принимается в день предоставления заявителем документов, указанных в [пункте 2.6](#Par73) Административного регламента, но не позднее одного дня до дня погребения.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте администрации города Сочи: https://www.sochi.ru/zhizn-goroda/mu/po-vedom/, в федеральном реестре и на региональном портале государственных и муниципальных услуг: https://pgu.krasnodar.ru/service/detail.php?serviceid=160896.

Департамент обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на официальном сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, подлежащих представлению заявителем, приведен в таблице № 1.

Таблица № 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование представляемого документа | Форма представления документа | Примечание |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. Заявление лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение, о захоронении умершего (погибшего) на месте почетного захоронения; | Подлинник | - |
| 2. Ходатайство на имя Главы города Сочи супруга, близкого родственника, иных родственников, законного представителя умершего (погибшего) или иного лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение умершего (погибшего); | Подлинник  | - |
| 3. Документы, подтверждающие принадлежность умершего (погибшего) к категории лиц, погребение которых может быть осуществлено на месте почетного захоронения; | Подлинник и копия  | для сверки |
| 4. Документы удостоверяющие личность лица, взявшего на себя обязанность осуществить погребение на месте почетного захоронения | Подлинник и копия | для сверки |
| 5.Медицинское свидетельство о смерти умершего(погибшего), тело которого подлежит захоронению на месте почетного захоронения, либо свидетельство о смерти, выданного органами ЗАГС | Подлинник и копия | для сверки |
| 6. Справка о кремации | Подлинник и копия |  для сверки, в случае захоронения урны с прахом после кремации |
| Примечание: документы, представленные на иностранном языке, подлежат переводу на русский язык и нотариальному заверению правильности перевода |

2.7. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, формируемые в ходе межведомственного информационного взаимодействия между органами власти, отсутствуют.

2.8. Услуги, получение которых необходимо и обязательно для получения муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренной частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, утвержденный решением Городского Собрания Сочи от 26 июля 2012 года № 110 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Сочи»;

- представления документов и 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 следующих случаев:

1) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

3) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

4) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Заявитель вправе отозвать свое заявление на любой стадии рассмотрения, согласования или подготовки документа, обратившись с соответствующим заявлением в департамент городского хозяйства администрации города Сочи.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

2.11.1. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

- заявитель является недееспособным лицом;

- заявитель выразил желание получить место на кладбище, которое не входит в перечень кладбищ, на которых могут быть предоставлены места для создания почетных захоронений;

- заявитель не представил все документы, указанные в [пункте 2.6](#Par73) настоящего Административного регламента.

Заявитель вправе обжаловать отказ в предоставлении места для создания почетного захоронения в судебном порядке.

2.12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе, гражданам с обоснованием и подтверждением заслуг умершего (погибшего) перед Российской Федерацией, Краснодарским краем, городом Сочи и при отсутствии противоречий с волеизъявлением умершего (погибшего) либо волеизъявлением его супруга, близких родственников, иных родственников или законного представителя умершего(погибшего).

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Время ожидания заявителя в очереди при обращении в Департамент для получения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота входящей и исходящей корреспонденции не может превышать 20 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Вход в здание Департамента оборудован входной вывеской, содержащей наименование и график работы организации.

Помещение для приема заявителей оборудуется в соответствии с санитарными правилами и нормами, оборудуется противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, системой охраны.

Для ожидания приема заявителями, заполнения необходимых для получения муниципальной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, обеспечиваются ручками.

На видном месте размещаются информационные стенды с образцами заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для обслуживания заявителей с ограниченными физическими возможностями помещение оборудуется с учетом требований доступности в соответствии с действующим законодательством.

2.16. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- количество обращений за получением услуги;

- количество получателей услуги;

- среднее количество человеко-часов, затраченных на предоставление одной услуги;

- количество регламентированных посещений органа власти для получения услуги;

- максимальное количество документов, необходимых для получения услуги;

- максимальное количество документов, самостоятельно представляемых заявителем для получения услуги;

- максимальное время ожидания от момента обращения за получением услуги до фактического начала предоставления услуги;

- наличие информационной системы, автоматизирующей процесс предоставления услуги;

- доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных в Интернете;

- размещение информации о порядке предоставления услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах, размещенных в помещении специализированной организации, предоставляющей услугу;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в сети Интернет;

- возможность получения консультации по вопросам предоставления услуги, в том числе по телефону, при личном обращении, при письменном обращении;

- обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидных колясок);

- количество консультаций по вопросам предоставления услуги;

- максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места предоставления услуги;

- максимальное время перемещения от места жительства потенциального заявителя до ближайшего места предоставления услуги на общественном транспорте;

- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

- доля заявителей, удовлетворенных результатом предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

- количество обоснованных жалоб на нарушение административного регламента предоставления услуги;

- доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги;

- количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц в ходе предоставления услуги.

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

С учетом особенностей осуществления процесса предоставления муниципальной услуги муниципальная услуга оказывается в уполномоченном органе без участия многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ),

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав административных процедур.

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

- прием и регистрация заявления;

- подготовка Департаментом заключения о возможности/невозможности выделения земельного участка под почетное захоронение;

- направление уведомления, основанного на заключении Департамента, о возможности или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- подготовка и выдача свидетельства о регистрации почетного захоронения.

3.2. Прием заявления о выдаче свидетельства о почетном захоронении.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является представление заявителем в Департамент заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в [пункте 2.6](#Par73) Административного регламента.

3.2.2. Сотрудник Департамента принимает документы, осуществляет проверку представленных документов на соответствие перечню документов, указанных в [пункте 2.6](#Par73) Административного регламента, регистрирует заявление о выдаче свидетельства о регистрации почетного захоронения.

Все представленные документы принимаются по описи, копия которой вручается заявителю в день получения всех необходимых документов, указанных в Административном регламенте, с отметкой о дате их приема.

Срок выполнения административной процедуры не может превышать 30 минут.

3.2.3. Конечным результатом данной административной процедуры является регистрация заявления с выдачей описи принятых документов.

3.3. Подготовка Департаментом заключения о возможности/невозможности выделения земельного участка под почетное захоронение.

3.3.1. Основанием для начала процедуры является регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, указанных в [пункте 2.6](#Par73) Административного регламента.

3.3.2. По факту регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги директор Департамента дает поручение сотруднику Департамента провести проверку и составить заключение о возможности/невозможности создания почетного захоронения.

3.3.3. При отсутствии возможности формирования почетного захоронения сотрудник Департамента подготавливает заключение с указанием причин отсутствия возможности формирования почетного захоронения.

3.3.4. При отсутствии оснований, указанных в [пункте 2.11](#Par112) настоящего Административного регламента, сотрудник Департамента подготавливает заключение о возможности формирования почетного захоронения.

Конечным результатом данной административной процедуры является подготовка сотрудником Департамента заключения о возможности либо невозможности формирования почетного захоронения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 дней.

3.4. Направление уведомления, основанного на заключении Департамента, или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала процедуры является подготовка сотрудником Департамента заключения о возможности либо невозможности формирования почетного захоронения.

3.4.2. В случае если имеется возможность формирования почетного захоронения, сотрудник Департамента подготавливает уведомление для заявителя, и направляет пакет документов почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо передает лично заявителю под роспись о получении.

3.4.3. В случае отсутствия возможности формирования почетного захоронения сотрудник Департамента подготавливает уведомление об отказе в предоставлении услуги и направляет его почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо передает лично заявителю под роспись о получении.

Конечным результатом данной административной процедуры является направление заявителю уведомления о возможности формирования почетного захоронения или направление заявителю уведомления об отсутствии возможности формирования почетного захоронения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 10 дней, при непосредственном осуществлении погребения умершего срок выполнения административной процедуры не может превышать 30 минут.

3.5. Подготовка приказа и выдача свидетельства о регистрации почетного захоронения.

3.5.1. Основанием для начала процедуры являются принятие Департаментом решения о предоставлении места для создания почетного захоронения.

3.5.2. Сотрудник Департамента подготавливает проект приказа о формировании почетного захоронения.

3.5.3. После подписания приказа сотрудник Департамента выдает заявителю свидетельство о регистрации почетного захоронения.

Конечным результатом данной административной процедуры и моментом, когда муниципальная услуга считается оказанной, является выдача заявителю свидетельства о регистрации почетного захоронения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 7 календарных дней, при непосредственном погребении умершего - не позднее одного дня до дня погребения умершего.

3.5.4. Исправление допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

В случае выявления заявителем в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, опечаток и ошибок заявитель представляет заявление об исправлении таких опечаток и ошибок в Департамент.

Сотрудник Департамента в срок, не превышающий трех рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений. В случае выявления допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, ответственный исполнитель осуществляет их замену в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

Результатом административной процедуры является исправление допущенных должностным лицом Департамента опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо направление в адрес заявителя ответа с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется в следующих формах:

- текущий контроль;

- проведение проверок (плановых и внеплановых);

- контроль со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.2. Текущий контроль по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором Департамента.

Директор Департамента устанавливает периодичность осуществления текущего контроля и определяет должностное лицо, осуществляющее текущий контроль.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются в соответствии с графиком, утвержденным директором Департамента) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя, а также по инициативе директора Департамента).

Проверки проводятся в форме документарной или выездной проверки.

Плановые и внеплановые проверки проводятся комиссией, формируемой приказами директора Департамента.

В ходе проверок могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

По окончании документарной проверки составляется акт.

По окончании выездной проверки составляется протокол выездного совещания или акт проверки.

4.4. Граждане, индивидуальные предприниматели, юридические лица, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения Административного регламента вправе обратиться с жалобой в администрацию, правоохранительные органы и органы государственной власти.

Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение и подготовку ответов на обращения заявителей, в том числе содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц.

4.6. Сотрудники Департамента несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

4.7. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК

ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ)

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) администрации города Сочи, Департамента, должностных лиц администрации города Сочи, Департамента при предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) должностных лиц Департамента при предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, Административным регламентом;

- отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи и Административным регламентом;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, Административным регламентом;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания для приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Краснодарского края, муниципальными правовыми актами города Сочи, Административным регламентом;

- 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 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. При этом документы, ранее поданные заявителями в органы власти и организации, предоставляющие муниципальную услугу, либо в организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

5.3. Жалоба может быть адресована заявителем:

- Директору Департамента. Место подачи жалобы и график приема указаны в [пункте 1.3.1](#Par51) настоящего Административного регламента;

- заместителю главы администрации города Сочи, в ведении которого находится Департамент (обжалование действий (бездействия) директора департамента городского хозяйства администрации города Сочи). Место подачи жалобы: г. Сочи, ул. Советская, д. 26.

График приема жалоб: с понедельника по четверг - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00; в пятницу - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 15.00.

Главе администрации города Сочи (обжалование действий (бездействия) заместителя главы администрации города Сочи, в ведении которого находится Департамент). Место подачи жалобы: г. Сочи, ул. Советская, д. 26.

График приема жалоб: с понедельника по четверг - с 09.00 до 13.00 и с 14.00 до 16.00; в пятницу - с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 15.00.

5.4. Жалоба может быть направлена в письменном виде по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Сочи (http://www.sochi.ru), с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (http://www.gosuslugi.ru), регионального портала государственных и муниципальных услуг (pgu.krasnodar.ru), а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо иного служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, в приеме документов от заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Основанием для приостановления рассмотрения жалобы является необходимость направления запроса в органы власти Российской Федерации и Краснодарского края, органы местного самоуправления и организации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы Департамент принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим Административным регламентом, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 муниципальной услуги.

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

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно принимает необходимые меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о способах информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в МФЦ, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг: https://www.gosuslugi.ru/, на региональном портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края: https://pgu.krasnodar.ru, а также сообщается при консультировании заявителя либо на личном приеме.

5.10. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.11. Перечень нормативных правовых актов, указанных в [пункте 5.10](#Par272) настоящего Административного регламента, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, размещается на официальном сайте администрации города Сочи в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: https://www.sochi.ru, на Едином портале государственных и муниципальных услуг: https://www.gosuslugi.ru/, на региональном портале государственных и муниципальных услуг Краснодарского края: https://pgu.krasnodar.ru.

Директор департамента

городского хозяйства

администрации города Сочи А.П. Рогонян