Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации города Твери

от 09.04 2024 года № 240

**Административный регламент**

**предоставления услуги**

**«Внесение в реестр парковочных разрешений записи**

**о парковочном разрешении, сведений об изменении записи, о продлении действия парковочного разрешения и об аннулировании записи**

**о парковочном разрешении»**

# Общие положения

* 1. Административный регламент предоставления услуги «Внесение в реестр парковочных разрешений записи о парковочном разрешении, сведений об изменении записи, о продлении действия парковочного разрешения и об аннулировании записи о парковочном разрешении» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления услуги «Внесение в реестр парковочных разрешений записи о парковочном разрешении, сведений об изменении записи, о продлении действия парковочного разрешения и об аннулировании записи о парковочном разрешении» (далее – услуга), определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении услуги муниципальным бюджетным учреждением «Зеленстрой» (далее - МБУ «Зеленстрой»).
	2. Круг заявителей.

Услуга предоставляется физическим лицам, относящимся к одной из следующих категорий (далее – заявитель):

резиденты - физические лица, зарегистрированные по месту постоянного жительства или временного пребывания в жилых домах, расположенных в пределах платных парковочных зон города Твери;

участники Великой Отечественной войны, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны;

инвалиды, владельцы транспортных средств, перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов;

родители (усыновители), опекуны (попечители) в многодетной семье;

владельцы электромобилей.

С заявлением вправе обратиться представитель заявителя, действующий в силу полномочий, основанных на оформленной в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенности (далее – представитель заявителя).

* 1. В настоящем Административном регламенте под изменением записи о парковочном разрешении понимается изменение персональных данных заявителя, изменение сведений о транспортном средстве в реестре парковочных разрешений.

Под аннулированием записи о парковочном разрешении понимается исключение записи о парковочном разрешении заявителя из реестра парковочных разрешений.

1.4. Порядок информирования о порядке предоставления услуги.

1.4.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется:

- непосредственно при личном приеме лица, имеющего намерение получить услугу (далее - заинтересованное лицо), в МБУ «Зеленстрой» или в государственном автономном учреждении Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - ГАУ «МФЦ»);

- по телефону МБУ «Зеленстрой» или ГАУ «МФЦ»;

- письменно, в том числе посредством электронной почты.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты МБУ «Зеленстрой» и ГАУ «МФЦ» указана в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Информацию по процедуре предоставления услуги заинтересованные лица могут получить самостоятельно посредством ознакомления с информацией, размещенной:

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и (или) в региональной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - РПГУ);

- на официальном сайте Администрации города Твери, ГАУ «МФЦ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (https://www.tver.ru/, https://www.mfc-tver.ru/) (далее - Официальные сайты);

- на информационных стендах МБУ «Зеленстрой» или ГАУ «МФЦ».

1.4.2. Информирование проводится по выбору обратившегося заинтересованного лица в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- по электронной почте.

1.4.3. Индивидуальное устное информирование заинтересованных лиц осуществляется специалистами МБУ «Зеленстрой», работниками ГАУ «МФЦ»:

- при личном обращении;

- по телефону.

1.4.4. Индивидуальное устное информирование о предоставлении услуги осуществляется специалистами МБУ «Зеленстрой», работниками ГАУ «МФЦ» по следующим вопросам:

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

- порядок и сроки предоставления услуги;

- время и место приема заявителей;

- сведения о ходе предоставления услуги;

- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги;

- иные вопросы, имеющие отношение к порядку предоставления услуги.

Специалисты МБУ «Зеленстрой», работники ГАУ «МФЦ», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания граждан в очереди при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого обратившегося заинтересованного лица специалист МБУ «Зеленстрой», работник ГАУ «МФЦ» осуществляет не более 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист МБУ «Зеленстрой», работник ГАУ «МФЦ», осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо через Официальные сайты, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

При информировании заинтересованных лиц по телефону или при личном приеме специалисты МБУ «Зеленстрой», работники ГАУ «МФЦ», осуществляющие информирование заинтересованных лиц, должны соблюдать следующие правила:

- корректно и внимательно относиться к обратившемуся заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства;

- ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУ «Зеленстрой», ГАУ «МФЦ», в который позвонило заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Во время разговора необходимо избегать параллельных разговоров с окружающими людьми. В конце консультирования кратко подвести итог и перечислить меры, которые надо принять. Время разговора не должно превышать 15 минут.

Звонки заинтересованного лица по справочным телефонам МБУ «Зеленстрой» и ГАУ «МФЦ» принимаются в соответствующие часы работы, указанные в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

1.4.5. Индивидуальное письменное информирование при обращении в МБУ «Зеленстрой» осуществляется путем почтовых отправлений или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

1.4.6. На ЕПГУ и (или) РПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861.

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

1.4.7. На Официальных сайтах, информационных стендах в местах предоставления услуги и в ГАУ «МФЦ» размещается следующая справочная информация:

- местонахождение и график работы МБУ «Зеленстрой», а также ГАУ «МФЦ»;

- справочные телефоны МБУ «Зеленстрой»;

- адреса Официальных сайтов, а также электронной почты.

1.4.8. На информационных стендах МБУ «Зеленстрой» размещается следующая информация:

- текст Административного регламента с приложениями;

- текст (извлечение из текста) нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;

- краткое описание порядка предоставления услуги;

- время приема документов;

- основания для отказа в предоставлении услуги;

- порядок получения консультаций;

- о порядке досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги;

- раздаточные материалы, содержащие режим приема заявителей, номер кабинета, в котором осуществляется прием заявителей, бланки заявлений;

- ответы на часто задаваемые вопросы;

- часы приема и порядок записи на прием к руководителю МБУ «Зеленстрой».

**II. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Наименование услуги.

 «Внесение в реестр парковочных разрешений записи о парковочном разрешении, сведений об изменении записи, о продлении действия парковочного разрешения и об аннулировании записи о парковочном разрешении».

2.2. Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего услугу.

2.2.1. Услуга предоставляется МБУ «Зеленстрой».

2.2.2. За получением услуги заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться в МБУ «Зеленстрой», в ГАУ «МФЦ» либо подать заявление через ЕПГУ и (или) РПГУ.

2.2.3. В случае, если для предоставления услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, местонахождение которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.2.4. В целях предоставления услуги МБУ «Зеленстрой» взаимодействует с:

1) Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Тверской области для получения сведений:

- о собственниках (владельцах) транспортных средств;

- о регистрационном учете по месту жительства и месту пребывания;

2) департаментом дорожного хозяйства, благоустройства и транспорта администрации города Твери для получения сведений, подтверждающих оплату заявителем резидентского парковочного разрешения;

3) Министерством семейной и демографической политики Тверской области в части предоставления сведений, подтверждающих установление статуса многодетной семьи;

4) с военным комиссариатом Тверской области в части предоставления сведений, подтверждающих установление статуса участника Великой Отечественной войны, бывшего несовершеннолетнего узника концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

Получение сведений об установлении инвалидности осуществляется посредством Федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов».

2.3. Результат предоставления услуги.

2.3.1. Результатом предоставления услуги является:

1) внесение в реестр парковочных разрешений записи о парковочном разрешении или о его продлении и выдача уведомления о внесении в реестр парковочных разрешений записи о парковочном разрешении или о его продлении по форме приложения 2 к настоящему Административному регламенту;

2) внесение в реестр парковочных разрешений сведений об изменении или об аннулировании записи о парковочном разрешении и выдача уведомления о внесении в реестр парковочных разрешений сведений об изменении или об аннулировании записи о парковочном разрешении по форме приложения 3 к настоящему Административному регламенту;

3) решение об отказе в предоставлении услуги по форме приложения 4 к настоящему Административному регламенту.

2.3.2. Реестр парковочных разрешений ведется в электронном виде посредством внесения в него записей (изменений).

2.3.3. Результат предоставления услуги направляется (выдается) одним из способов, указанных заявителем в заявлении:

1) в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе ЕПГУ и (или) РПГУ;

2) в форме документа на бумажном носителе:

- посредством выдачи заявителю (представителю заявителя) лично под расписку;

- посредством почтового отправления по указанному в заявлении почтовому адресу;

- через ГАУ «МФЦ» по месту представления заявления.

2.4. Срок предоставления услуги.

2.4.1. Срок предоставления услуги составляет:

1) при подаче заявления о выдаче парковочного разрешения – не более 7 рабочих дней со дня регистрации заявления и приложенных документов в МБУ «Зеленстрой»;

2) при подаче заявления об изменении, продлении или аннулировании парковочного разрешения – не более 2 рабочих дней со дня регистрации заявления и приложенных документов в МБУ «Зеленстрой».

При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в пункте 2.8.2 настоящего Административного регламента, решение об отказе в предоставлении услуги направляется в срок не позднее 7 рабочих дней со дня регистрации заявления и приложенных документов в МБУ «Зеленстрой».

2.4.2. В случае представления заявления через ГАУ «МФЦ» сроки предоставления услуги, указанные в пункте 2.4.1 настоящего Административного регламента, исчисляются со дня передачи ГАУ «МФЦ» заявления и приложенных к нему документов в МБУ «Зеленстрой».

2.5. Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 («Собрание законодательства Российской Федерации», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», № 234, 02.12.1995);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральным законом от 08.11.2007 № 257-ФЗ «Об автомобильных дорогах и о дорожной деятельности в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» («Российская газета», № 254, 14.11.2007);

- Федеральным законом от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта» («Российская газета», № 258, 17.11.2007);

- [Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»](http://docs.cntd.ru/document/902141645) («Собрание законодательства Российской Федерации», 16.02.2009, № 7, ст. 776);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011);

- Федеральным законом от 29.12.2017 № 443-ФЗ «Об организации дорожного движения в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» («Российская газета» (специальный выпуск), № 297с, 31.12.2017);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.10.1993 № 1090 «О Правилах дорожного движения» («Российские вести», № 227, 23.11.1993);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления или в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, публично-правовыми компаниями» (Собрание законодательства Российской Федерации», 03.10.2011, № 40, ст. 5559);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.11.2011 № 977 «О 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» («Собрание законодательства Российской Федерации», 05.12.2011, № 49 (ч. 5), ст. 7284);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 148, 02.07.2012);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации», 04.02.2013, № 5, ст. 377);

- [постановлением Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 № 250 «Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем»](https://docs.cntd.ru/document/420262174) («Собрание законодательства Российской Федерации», 30.03.2015, № 13, ст. 1936);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «Требования к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 75, 08.04.2016);

- [приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107 «Об утверждении Положения о 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»](https://docs.cntd.ru/document/902342532) («Российская газета», № 112, 18.05.2012);

- решением Тверской городской Думы от 02.10.2014 № 362 «Об утверждении Порядка создания и использования платных парковок (парковочных мест), расположенных на автомобильных дорогах местного значения городского округа город Тверь» («Вся Тверь», № 73 (7 октября), 2014);

- решением Тверской городской Думы от 16.10.2014 № 368 «Об утверждении Правил благоустройства территории города Твери» («Вся Тверь», № 79 (24 октября), 2014);

- решением Тверской городской Думы от 23.01.2019 № 2 «О принятии Устава города Твери» («Вся Тверь», № 7 (5 февраля), 2019);

- постановлением Администрации города Твери от 01.04.2015 № 439 «О создании и использовании парковок (парковочных мест) на платной основе на автомобильных дорогах местного значения города Твери» («Вся Тверь», № 32 (3 апреля), 2015);

- настоящим Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

2.6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления заявителем независимо от основания для обращения за предоставлением услуги:

а) заявление о предоставлении услуги.

В случае направления заявления посредством ЕПГУ и (или) РПГУ формирование заявления осуществляется посредством заполнения интерактивной формы на ЕПГУ и (или) РПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

В случае обращения за предоставлением услуги в МБУ «Зеленстрой» либо в ГАУ «МФЦ» в заявлении указываются следующие сведения, необходимые для его исполнения: наименование учреждения, уполномоченного на предоставление услуги; фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя; паспортные данные; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; контактный телефон (при наличии); адрес электронной почты (при наличии), изложение сути обращения (заявления); способ получения информации о предоставленной услуге; личная подпись; дата.

б) документ, удостоверяющий личность заявителя или представителя заявителя (предоставляется в случае личного обращения в МБУ «Зеленстрой» или ГАУ «МФЦ»). В случае направления заявления посредством ЕПГУ и (или) РПГУ сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя заявителя формируются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации из состава соответствующих данных указанной учетной записи и могут быть проверены путем направления запроса с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия;

в) документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя действовать от имени заявителя (в случае обращения за предоставлением услуги представителя заявителя). При обращении посредством ЕПГУ и (или) РПГУ указанный документ, выданный организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а документ, выданный физическим лицом, - усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса с приложением файла открепленной усиленной квалифицированной электронной подписи;

г) документ, подтверждающий правомочия собственника в отношении транспортного средства: паспорт транспортного средства либо выписка из электронного паспорта транспортного средства либо свидетельство о регистрации транспортного средства.

2.6.2. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги при обращении за выдачей, продлением или изменением парковочного разрешения, запрашиваемые МБУ «Зеленстрой» в порядке межведомственного взаимодействия:

а) документ, подтверждающий уплату заявителем денежных средств (стоимость резидентского парковочного разрешения за пользование на платной основе парковками (парковочными местами), расположенными на автомобильных дорогах общего пользования местного значения города Твери за месяц и более) (за исключением лиц, имеющих право бесплатного размещения);

б) документ, подтверждающий факт регистрации по месту жительства или месту пребывания в жилом помещении (для лиц, зарегистрированных по месту постоянного жительства или временного пребывания в жилых домах, расположенных в пределах платных парковочных зон города Твери);

в) документ, подтверждающий установление инвалидности (для инвалидов, имеющих право бесплатного размещения);

г) документ, подтверждающий установление статуса многодетной семьи (для лиц, имеющих соответствующий статус и обладающих правом бесплатного размещения);

д) документ, подтверждающий установление статуса участника Великой Отечественной войны, бывшего несовершеннолетнего узника концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (для лиц, имеющих соответствующий статус и обладающих правом бесплатного размещения).

Документы, указанные в настоящем пункте, заявитель вправе представить по собственной инициативе.

2.6.3. МБУ «Зеленстрой» при предоставлении услуги не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в МБУ «Зеленстрой» по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении услуги;

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

в) истечения срока действия документов или изменения информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица МБУ «Зеленстрой», работника ГАУ «МФЦ», работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя МБУ «Зеленстрой», руководителя ГАУ «МФЦ» при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

1) заявление подано в организацию, в полномочия которой не входит предоставление услуги;

2) заявление по форме или содержанию не соответствует требованиям пункта 2.6.1 настоящего Административного регламента;

3) представленные документы утратили силу на момент обращения за услугой (документ, удостоверяющий личность; документ, удостоверяющий полномочия представителя заявителя, в случае обращения за предоставлением услуги указанным лицом);

4) представленные на бумажном носителе документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

5) представленные в электронном виде документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления услуги;

6) заявление и документы, необходимые для предоставления услуги, поданы в электронной форме с нарушением требований, установленных нормативными правовыми актами;

7) выявлено несоблюдение установленных статьей 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.

2.8.1. Основания для приостановления предоставления услуги не предусмотрены.

2.8.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

1) поступление ответа органа государственной власти, органа местного самоуправления либо подведомственной органу государственной власти или органу местного самоуправления организации на межведомственный запрос, свидетельствующего об отсутствии документа и (или) информации, необходимых для предоставления услуги;

2) в заявлении содержатся сведения о транспортном средстве, на которое ранее было выдано и действует парковочное разрешение (за исключением случаев обращения за продлением, изменением или аннулированием парковочного разрешения);

3) документы (сведения), представленные заявителем, противоречат документам (сведениям), полученным в рамках межведомственного взаимодействия;

4) несоответствие документов по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации;

5) отсутствие у заявителя права на получение услуги;

6) в отношении жилого помещения, регистрация в котором (по месту жительства или пребывания) является основанием для внесения в реестр парковочных разрешений записи о парковочном разрешении, уже действует запись о парковочном разрешении, которая не аннулирована в установленном порядке и срок действия которой истекает более чем через десять дней.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление услуги осуществляется без взимания платы.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении услуги.

Регистрация заявления осуществляется в день его поступления в МБУ «Зеленстрой». В том случае, если заявление поступило позднее чем за один час до окончания времени работы МБУ «Зеленстрой», регистрация заявления осуществляется на следующий рабочий день.

Заявление, поступившее в нерабочее время, регистрируется на следующий рабочий день.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.1. Требования к зданию, в котором предоставляется услуга:

1) МБУ «Зеленстрой» должно быть расположено в пределах десятиминутной пешей доступности взрослого здорового человека от остановки общественного транспорта;

2) на территории, прилегающей к зданию, в котором располагается МБУ «Зеленстрой», оборудуются места для парковки автотранспортных средств;

3) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места).

2.12.2. Требования к местам ожидания приема:

1) при предоставлении услуги места ожидания непосредственного взаимодействия с должностным лицом должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам, предусмотренным для общественных помещений;

2) в местах ожидания приема должны быть предусмотрены сидячие места для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании;

3) в местах ожидания и непосредственного представления услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения;

4) места, предназначенные для ознакомления заявителей (представителей заявителя) с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами. На столе должны быть ручки, бумага для возможности оформления документов, образцы и бланки заявлений.

2.12.3. Требования к местам приема заявителей (представителей заявителя).

Места предоставления услуги оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны;

- информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, осуществляющего прием заявителей (представителей заявителя).

В здании МБУ «Зеленстрой» должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов к получению услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.12.4. Помещения для приема заявителей (представителей заявителя) оборудуются в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста, а при отсутствии такой возможности - в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько специалистов.

2.13. Показатели доступности и качества услуги.

2.13.1. Доступность и качество услуги определяются по следующим показателям:

- информированность заявителей (представителей заявителя) о порядке предоставления услуги;

- возможность получения консультаций по порядку предоставления услуги;

- возможность получения услуги в ГАУ «МФЦ»;

- возможность получения услуги в электронном виде, в том числе посредством ЕПГУ и (или) РПГУ;

- удобство территориального размещения помещения, в котором предоставляется услуга;

- наличие удобного для заявителей (представителей заявителя) графика работы органа, предоставляющего услугу;

- количество взаимодействий заявителя (представителя заявителя) с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность;

- удовлетворенность заявителей (представителей заявителя) сроками ожидания в очереди при предоставлении услуги;

- удовлетворенность заявителей (представителей заявителя) условиями ожидания в очереди при предоставлении услуги;

- удовлетворенность заявителей (представителей заявителя) сроками предоставления услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей (представителей заявителя) на нарушение должностными лицами нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги.

2.14. Требование соблюдения конфиденциальности.

При предоставлении услуги МБУ «Зеленстрой» обязан обеспечить защиту сведений, поступающих от заявителей (представителей заявителя), в том числе путем обеспечения конфиденциальности информации на всех этапах взаимодействия с заявителем (представителем заявителя), за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации. Сведения о факте обращения за получением услуги, содержании представленных данных и полученного ответа могут быть предоставлены заявителю (представителю заявителя) либо правопреемнику при предъявлении документов, подтверждающих полномочия.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.15.1. Предоставление услуги в ГАУ «МФЦ» предусмотрено в части приема заявлений от заявителей о получении услуги.

2.15.2. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения в ГАУ «МФЦ» определяются в соответствии с соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ» и Администрацией города Твери, а также на основании настоящего Административного регламента.

2.15.3. При предоставлении услуги в электронной форме с использованием ЕПГУ и (или) РПГУ заявителю (представителю заявителя) обеспечивается возможность представления заявления и прилагаемых документов, а также получения результата предоставления услуги в электронной форме (в форме электронных документов).

2.15.4. Электронные документы представляются в следующих форматах:

а) xml - для формализованных документов;

б) doc, docx, odt - для документов с текстовым содержанием, не включающим формулы (за исключением документов, указанных в подпункте «в» настоящего пункта);

в) xls, xlsx, ods - для документов, содержащих расчеты;

г) pdf, jpg, jpeg - для документов с текстовым содержанием, в том числе включающих формулы и (или) графические изображения (за исключением документов, указанных в подпункте «в» настоящего пункта), а также документов с графическим содержанием.

Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 - 500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);

- «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

- «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);

- с сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.

Количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

Электронные документы должны обеспечивать:

- возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;

- для документов, содержащих структурированные по частям, главам, разделам (подразделам) данные и закладки, обеспечивающие переходы по оглавлению и (или) к содержащимся в тексте рисункам и таблицам.

Документы, подлежащие представлению в форматах xls, xlsx или ods, формируются в виде отдельного электронного документа.

Услуга с использованием ЕПГУ и (или) РПГУ предоставляется только зарегистрированным на ЕПГУ и (или) РПГУ пользователям. Регистрация 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), осуществляется в порядке, установленном приказом Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107 «Об утверждении положения о 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».

Заявление в форме электронного документа о предоставлении услуги с использованием ЕПГУ и (или) РПГУ должно быть подписано усиленной квалифицированной электронной подписью заявителя (представителя заявителя).

При подаче заявления в форме электронного документа с использованием ЕПГУ и (или) РПГУ к нему прикрепляются скан-образы документов, предоставляемых на основании пунктов 2.6.1, 2.6.2 настоящего Административного регламента, которые также заверяются усиленной квалифицированной электронной подписью. При предоставлении заявления представителем заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность, с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (в случае, если представитель заявителя действует на основании доверенности).

Подача заявления в электронной форме через ЕПГУ и (или) РПГУ подтверждает ознакомление заявителя (представителя заявителя) с порядком подачи заявления в электронной форме, а также согласие на передачу запроса по открытым каналам связи сети Интернет.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

3.1. Состав административных процедур.

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1. прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов;
2. формирование и направление в органы и организации межведомственных запросов о предоставлении документов и сведений, необходимых для предоставления услуги;
3. подготовка результата предоставления услуги;
4. выдача (направление) заявителю (представителю заявителя) результата предоставления услуги.

 Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении услуги изложены в приложении 5 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Особенности осуществления административных процедур (действий) в электронной форме.

3.2.1. Предоставление услуги начинается с момента приема и регистрации МБУ «Зеленстрой» заявления, поданного в электронной форме посредством ЕПГУ и (или) РПГУ и приложенных необходимых для предоставления услуги электронных образов (скан-образов) документов.

К заявлению, поданному в электронной форме через ЕПГУ и (или) РПГУ, должны быть приложены электронные образы (скан-образы) документов. Электронный образ (скан-образ) документа должен обеспечивать визуальную идентичность его бумажному оригиналу. Качество представленных электронных образов (скан-образов) документов должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать его реквизиты.

При обращении в электронной форме заявитель обязан указать способ получения результата услуги, указанный в пункте 2.3.4 настоящего Административного регламента.

Возможность получения результата предоставления услуги в форме электронного документа обеспечивается заявителю в течение срока действия результата предоставления услуги (в случае, если такой срок установлен нормативными правовыми актами Российской Федерации).

3.2.2. МБУ «Зеленстрой» обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрацию заявления без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами Тверской области и принимаемыми в соответствии с ними актами высшего исполнительного органа государственной власти Тверской области.

3.2.3. 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.

3.2.4. При формировании заявления обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

в) сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе ЕСИА, и сведений, опубликованных на ЕПГУ и (или) РПГУ или официальном сайте, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

е) возможность доступа заявителя на ЕПГУ и (или) РПГУ или официальном сайте к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений - в течение не менее 3 месяцев.

3.2.5. Заявитель вправе совершать следующие действия:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

- запись на прием в учреждение, предоставляющее услугу и другие организации, участвующие в предоставлении услуги, ГАУ «МФЦ» для подачи заявления о предоставлении услуги;

- подача заявления с приложением документов в электронной форме посредством заполнения электронной формы заявления;

- получение сведений о ходе рассмотрения заявления;

- получение результата предоставления услуги;

- осуществление оценки качества предоставления услуги;

- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, его должностных лиц.

3.2.6. Заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

а) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;

б) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного (выданного) МБУ «Зеленстрой», выданного ГАУ «МФЦ».

**IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МБУ «Зеленстрой» законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих оказание услуги, а также принятием решений осуществляется руководителем МБУ «Зеленстрой».

4.2. Руководитель МБУ «Зеленстрой» осуществляет плановые проверки полноты и качества предоставления услуги. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в три года. Внеплановые проверки - при поступлении жалобы на действия (бездействие) специалистов МБУ «Зеленстрой», осуществляющих оказание услуги.

4.3. За нарушение требований настоящего Административного регламента, а также действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего оказание услуги, должностные лица (специалисты) МБУ «Зеленстрой» несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, юридических лиц, их объединений осуществляется путем направления обращений, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе исполнения настоящего Административного регламента.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их**

**должностных лиц, специалистов (работников)**

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) МБУ «Зеленстрой», ГАУ «МФЦ», организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, специалистов, рассмотрение указанных жалоб осуществляются с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Заявитель (представитель заявителя) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушения срока предоставления услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги 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) требования у заявителя (представителя заявителя) документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери для предоставления услуги;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери для предоставления услуги, у заявителя (представителя заявителя);

5) отказа в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги 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»;

6) затребования с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери;

7) отказа учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ», организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем (представителем заявителя) решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги 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»;

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

9) приостановления предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем (представителем заявителя) решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги 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»;

10) требования у заявителя (представителя заявителя) при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении 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 (представителем заявителя) решений и действий (бездействия) ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги 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».

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУ «Зеленстрой», ГАУ «МФЦ» либо в соответствующий орган государственной власти Тверской области, являющийся учредителем ГАУ «МФЦ» (далее - учредитель ГАУ «МФЦ»), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МБУ «Зеленстрой» подаются в департамент дорожного хозяйства, благоустройства и транспорта администрации города Твери либо в Администрацию города Твери.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГАУ «МФЦ» подаются руководителю этого ГАУ «МФЦ». Жалобы на решения и действия (бездействие) ГАУ «МФЦ» подаются учредителю ГАУ «МФЦ» или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Тверской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) МБУ «Зеленстрой», должностного лица МБУ «Зеленстрой», специалиста МБУ «Зеленстрой», руководителя МБУ «Зеленстрой» может быть направлена:

- по почте;

- через ГАУ «МФЦ»;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе ЕПГУ и (или) РПГУ;

- может быть принята при личном приеме заявителя.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты МБУ «Зеленстрой» указана в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ» может быть направлена:

- по почте;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе ЕПГУ и (или) РПГУ;

- с официального сайта ГАУ «МФЦ»;

- может быть принята при личном приеме заявителя.

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах и адресе электронной почты ГАУ «МФЦ» указана в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена:

- по почте;

- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе ЕПГУ и (или) РПГУ;

- официальных сайтов этих организаций;

- может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица МБУ «Зеленстрой» либо специалиста, ГАУ «МФЦ», его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, 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) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица МБУ «Зеленстрой» либо специалиста, ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ», организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица МБУ «Зеленстрой» либо специалиста, ГАУ «МФЦ», работника ГАУ «МФЦ», организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.7. Жалоба, поступившая в МБУ «Зеленстрой», ГАУ «МФЦ», учредителю ГАУ «МФЦ», в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУ «Зеленстрой», ГАУ «МФЦ», организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в приеме документов у 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.

5.8. 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 услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами города Твери;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [подразделе 5.8](#Par55) настоящего Административного регламента, 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 подразделе 5.9 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых МБУ «Зеленстрой», ГАУ «МФЦ», 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 услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю для получения услуги.

5.11. В случае признания жалобы неподлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [подразделе 5.9](#Par58) настоящего Административного регламента, 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 [подразделом 5.3](#Par28) настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. МБУ «Зеленстрой» отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. МБУ «Зеленстрой» вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

1) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

2) если текст жалобы не поддается прочтению, сообщив об этом лицу, направившему жалобу, в семидневный срок со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.