

ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПАЛЛАСОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ г. ПАЛЛАСОВКА**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.03.2024г. № 70

**Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг**

В целях определения порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A3B95290E91A63D1DD684F6A35D6A71A3B2C57E8B30F330269E594BCED00C72AE31E89C42F1C908AH3e2G) от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Администрации Волгоградской области от 25.07.2011г. № 369-п «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг», администрация городского поселения г. Палласовка,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

2. Признать утратившим силу постановление администрации городского поселения г. Палласовка от 09.10.2018г. № 281 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального обнародования путем официального опубликования.

**Глава городского**

**поселения г. Палласовка В.В. Гронин**

Приложение

к постановлению администрации городского поселения г.Палласовка

от 21.03.2024г. № 70

**ПОРЯДОК**

**разработки и утверждения административных регламентов**

**предоставления муниципальных услуг**

1. **Общие положения**

1. Настоящий Порядок определяет порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее - регламенты).

Регламентом является нормативный правовой акт органа местного самоуправления, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых органами, предоставляющими муниципальные услуги, в процессе предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=038F867A3817E3FDF765EF8EBC216F40E4DC4DD3DE6ADEAB10C7EED59BQ4W7N) от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями органов, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностными лицами, между органами, предоставляющими муниципальные услуги, и физическими или юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, их уполномоченными представителями (далее - заявители), иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями в процессе предоставления муниципальной услуги.

2. Регламент разрабатывается и утверждается органом, предоставляющим муниципальные услуги, если иное не установлено федеральными законами.

3. При разработке регламентов органы, предоставляющие муниципальные услуги, предусматривают оптимизацию (повышение качества) предоставления муниципальных услуг, в том числе:

а) упорядочение административных процедур и действий;

б) устранение избыточных административных процедур и действий;

в) сокращение количества документов, представляемых заявителями для предоставления муниципальной услуги, применение новых форм документов, позволяющих устранить необходимость неоднократного предоставления идентичной информации, снижение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе за счет выполнения отдельных административных процедур (действий) на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и реализации принципа «одного окна», использование межведомственных согласований при предоставлении муниципальной услуги без участия заявителя, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

г) сокращение срока предоставления муниципальной услуги, а также срока выполнения отдельных административных процедур (действий) в рамках предоставления муниципальной услуги. Орган, предоставляющий муниципальные услуги, может установить в регламенте сокращенные сроки предоставления муниципальной услуги, а также сроки выполнения административных процедур и действий в рамках предоставления муниципальной услуги по отношению к соответствующим срокам, установленным законодательством Российской Федерации, в том числе в нормативных правовых актах Волгоградской области;

д) ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, за несоблюдение ими требований регламентов при выполнении административных процедур (действий);

е) предоставление муниципальной услуги в электронной форме.

4. Исполнение органами местного самоуправления отдельных государственных полномочий субъекта Российской Федерации, переданных им на основании закона Волгоградской области с предоставлением субвенций из бюджета Волгоградской области, осуществляется в порядке, установленном регламентом, утвержденным соответствующим органом исполнительной власти, если иное не установлено федеральным законом.

5. Регламенты разрабатываются в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также с учетом иных требований к порядку предоставления соответствующей муниципальной услуги.

6. Регламент разрабатывается, как правило, после включения соответствующей муниципальной услуги в перечень муниципальных услуг и муниципальных функций по осуществлению муниципального контроля (надзора) (далее - перечень).

7. Проект регламента и пояснительная записка к нему размещаются на официальном сайте (адрес) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет (далее - сеть «Интернет») в порядке, установленном постановлением администрации городского поселения г. Палласовка от 26.09.2022г. № 270 «Об обеспечении реализации прав граждан и юридических лиц на доступ к информации о деятельности администрации городского поселения г.Палласовка».

8. Проекты регламентов, а также проекты нормативных правовых актов по внесению изменений в ранее изданные регламенты, признанию регламентов утратившими силу подлежат независимой экспертизе и экспертизе, проводимой главным специалистом по юридическим вопросам отдела строительства и ЖКХ администрации городского поселения г. Палласовка.

Экспертиза проектов регламентов, а также проектов нормативных правовых актов по внесению изменений в ранее изданные регламенты, признанию регламентов утратившими силу проводится в порядке, установленном Порядком проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления муниципального контроля (надзора) и административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации городского поселения г. Палласовка № 263 от 17.09.2018г., а также в соответствии с настоящим Порядком.

Заключение об оценке регулирующего воздействия на проекты регламентов, а также проекты нормативных правовых актов по внесению изменений в ранее изданные регламенты, признанию регламентов утратившими силу не требуется.

9. Внесение изменений в административный регламент осуществляется в порядке, установленном для разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, за исключением случаев, при которых не требуется проведение независимой экспертизы и экспертизы уполномоченного органа:

а) устранение замечаний, указанных в заключениях государственно-правового управления аппарата Губернатора Волгоградской области, актах прокурорского реагирования;

б) исполнение решений судов о признании административного регламента недействующим полностью или в части;

в) внесение изменений в информацию:

о наименовании, месте нахождения и графике работы органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделений, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

о справочных телефонах структурных подразделений органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

об адресах официальных сайтов органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, об услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, адресах их электронной почты;

о должностных лицах, ответственных за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры (если в административном регламенте содержится указание на конкретную должность).

10. В случае если нормативным правовым актом, устанавливающим конкретное полномочие органа, предоставляющего муниципальную услугу, предусмотрено утверждение таким органом отдельного нормативного правового акта, предусматривающего порядок осуществления такого полномочия, наряду с разработкой порядка подлежит утверждению регламент по осуществлению соответствующего полномочия.

При этом порядком осуществления соответствующего полномочия не регулируются вопросы, относящиеся к предмету регулирования регламента в соответствии с настоящим Порядком.

**II. Требования к регламентам**

11. Наименования регламентов определяются органами, предоставляющими муниципальные услуги, с учетом формулировки, соответствующей редакции положения нормативного правового акта, которым предусмотрена муниципальная услуга, и наименования такой муниципальной услуги в перечне.

12. В регламент включаются следующие разделы:

а) общие положения;

б) стандарт предоставления муниципальной услуги;

в) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг. Раздел должен содержать варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата государственной услуги, за получением которого они обратились;

г) формы контроля за исполнением регламента;

д) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&dst=100352) Федерального закона, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников.

В регламенты не включается настоящий раздел в случае, если муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

13. Раздел, касающийся общих положений, состоит из следующих подразделов:

а) предмет регулирования регламента;

б) сведения о заявителях, в том числе физических и юридических лицах, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации и Волгоградской области либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами исполнительной власти, органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальную услугу, и иными организациями при предоставлении муниципальной услуги;

в) требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги, в том числе:

место нахождения и график работы органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделений, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, привлеченных организаций, способы получения информации о местах нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, привлеченных организаций;

справочные телефоны структурных подразделений органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, привлеченных организаций, в том числе номер телефона-автоинформатора;

адреса официальных сайтов органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, привлеченных организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, услугах, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, адреса их электронной почты;

порядок, форму и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также на официальных сайтах органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, привлеченных организаций в информационно-коммуникационной сети Интернет.

14. Стандарт предоставления муниципальной услуги должен содержать следующие подразделы:

а) наименование муниципальной услуги;

б) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Если в предоставлении муниципальной услуги участвуют также иные федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, а также организации, то указываются все органы и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Также указываются требования [пункта 3 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=038F867A3817E3FDF765EF8EBC216F40E4DC4DD3DE6ADEAB10C7EED59B47D0109B3D2CA05F499660Q8W3N) Федерального закона, а именно - установление запрета требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в [перечень](consultantplus://offline/ref=038F867A3817E3FDF765EF8EBC216F40E4DD41D4DA62DEAB10C7EED59B47D0109B3D2CA05F499666Q8W1N) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Палласовской городской Думы от 21.07.2014г. № 7/4 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрацией городского поселения г.Палласовка и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, а также порядка определения платы за их оказание»;

в) результат предоставления муниципальной услуги;

г) срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации и Волгоградской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

д) перечень нормативных правовых актов, регулирующие предоставление муниципальные услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

е) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области для предоставления муниципальных услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Образцы бланков, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемые заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводятся в качестве приложения к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены законодательством Российской Федерации и Волгоградской области, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации и Волгоградской области прямо предусмотрена свободная форма подачи этих документов.

В указанном пункте также устанавливается запрет 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&dst=43) Федерального закона;

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 случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&dst=290) Федерального закона;

представления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2 части 1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&dst=359) Федерального закона, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами;

ж) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

з) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований следует прямо указать на это в тексте регламента;

и) перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

к) порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

В данном пункте также указывается требование [части 4 статьи 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&dst=216) Федерального закона, а именно установление запрета взимать плату с заявителя в случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления муниципальной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, привлеченных организаций, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников.

л) порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы;

м) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг;

н) срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме;

о) требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

п) показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

р) иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме. При определении особенностей предоставления муниципальной услуги в электронной форме указывается перечень видов электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим муниципальную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги, а также право заявителя - физического лица использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном [пунктом 2(1)](consultantplus://offline/ref=038F867A3817E3FDF765EF8EBC216F40E5D441D0DD62DEAB10C7EED59B47D0109B3D2CQAW3N) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

15. Раздел, касающийся состава, последовательности и сроков выполнения административных процедур (действий), требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенностей выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, состоит из подразделов, соответствующих количеству административных процедур - логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении муниципальных услуг и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, имеющих конечный результат и выделяемых в рамках предоставления муниципальной услуги.

В начале раздела указывается исчерпывающий перечень административных процедур (действий), содержащихся в нем, в том числе отдельно указывается перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме и процедур (действий), выполняемых многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг.

Каждая административная процедура должна содержать следующие обязательные элементы:

а) основания для начала административной процедуры;

б) содержание каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения;

в) сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры (если нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление государственной услуги, содержат указание на конкретную должность, то она указывается в административном регламенте);

г) критерии принятия решений;

д) результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с основанием для начала выполнения следующей административной процедуры;

е) способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры, в том числе в электронных системах.

16. Раздел формы контроля за исполнением регламента должен содержать следующие пункты:

а) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента предоставления муниципальной услуги и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений;

б) порядок осуществления и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее предоставления;

в) ответственность должностных лиц органа местного самоуправления, предоставляющего муниципального услугу, за решения и действие (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги;

г) положения, характеризующие требования к осуществлению и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

17. Раздел досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=453313&dst=100352) Федерального закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников должен содержать:

а) информацию для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя, должностных лиц, муниципальных служащих указанного органа, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника, привлеченных организаций, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются (далее именуется - жалоба);

б) предмет жалобы;

в) информацию об органе местного самоуправления, вышестоящих органах (при наличии), организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, привлеченных организациях, должностных лицах, которым может быть направлена жалоба;

г) порядок подачи и рассмотрения жалобы;

д) сроки рассмотрения жалобы;

е) результат рассмотрения жалобы;

ж) порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы;

з) порядок обжалования решения по жалобе;

и) право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;

к) способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.