



ГЛАВА
НОВОВАРШАВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

21.02.2012 № 50-р

р. п. Нововаршавка

Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг

(с изм. от 10.12.2015 № 410-р, от 30.12.2015 № 441-р, от 20.02.2019 № 57-р)

В связи с принятием Федерального закона от 03.12.2011г. № 383-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», распоряжения Правительства Омской области от 12.10.2011г. № 139-рп «Об утверждении Плана мероприятий Омской области по обеспечению перехода на межведомственное электронное взаимодействие при предоставлении государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Нововаршавского муниципального района:

1. Утвердить Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, согласно приложению к настоящему Распоряжению.

2. Структурным подразделениям Администрации Нововаршавского муниципального района в срок до 01.03.2012 года внести изменения в административные регламенты муниципальных услуг в соответствии с утвержденным Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

3. Отменить распоряжение от 30.08.2010 № 232-р «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг).

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на председателя экономического комитета О.С.Шорину.

Глава муниципального района

С.А. Харченко

Приложение
к распоряжению Главы муниципального района
от 21.02.2012 № 50-р

ПОРЯДОК
разработки и утверждения административных регламентов
предоставления муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру разработки и утверждения структурными подразделениями Администрации Нововаршавского муниципального района Омской области административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее – регламенты), в том числе случаи и порядок проведения экспертизы проектов регламентов.

2. Разработку проекта регламента осуществляет структурное подразделение Администрации Нововаршавского муниципального района Омской области, к полномочиям которого в соответствии с законодательством относится предоставление муниципальной услуги, в том числе в случае передачи данных полномочий органам местного самоуправления Омской области в установленном порядке (далее – структурное подразделение).

3. При разработке проекта регламента структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, предусматривает оптимизацию (повышение качества) предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- 1) упорядочение административных процедур;
- 2) устранение избыточных административных процедур;
- 3) сокращение количества документов, представляемых заявителями для получения 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;

- 4) сокращение срока предоставления муниципальной услуги, а также срока выполнения отдельных административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги. При подготовке проекта регламента допускается установление сокращенных сроков предоставления муниципальной услуги, а также сокращенных сроков выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги по отношению к соответствующим срокам, установленным законодательством;

- 5) ответственность должностных лиц структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, за несоблюдение ими требований регламентов при выполнении административных процедур;

б) предоставление муниципальной услуги в электронной форме с соблюдением требований, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 № 236.

3.1. Если в предоставлении муниципальной услуги несколько органов, предоставляющих муниципальные услуги, регламент утверждается совместным приказом таких органов.

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

4. Проекты регламентов подлежат независимой экспертизе и экспертизе, проводимой экономическим комитетом Нововаршавского муниципального района Омской области (далее – уполномоченный орган).

5. В целях проведения независимой экспертизы, структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает размещение проекта регламента и пояснительной записки к нему на сайте <http://www.omskportal.ru> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее – сеть Интернет), на котором в соответствии с законодательством размещается информация о деятельности органа местного самоуправления Нововаршавского муниципального района Омской области, с указанием срока представления замечаний, который не может быть менее одного месяца со дня размещения проекта регламента.

6. В случае поступления замечания к проекту регламента, структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, устраняет полученные замечания либо подготавливает мотивированные возражения на полученные замечания и направляет их лицам, проводившим независимую экспертизу.

7. После истечения срока, отведенного для проведения независимой экспертизы, разработанные проекты регламентов с пояснительной запиской, подготовленной в соответствии с требованиями пункта 8 настоящего Порядка, направляются структурным подразделением, предоставляющим муниципальную услугу, на экспертизу в уполномоченный орган в следующих случаях:

- если в структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, по результатам проведения независимой экспертизы поступали замечания и (или) предложения к проекту регламента;

- если муниципальная услуга, по которой разработан проект регламента, предоставляется с участием иных органов власти.

8. Пояснительная записка содержит краткие сведения:

1) о предполагаемых улучшениях, связанных с предоставлением муниципальной услуги в соответствии с регламентом (в том числе о сокращении срока предоставления муниципальной услуги и количества документов, необходимых для представления заявителем в целях получения муниципальной услуги);

2) о размере и направлениях расходования средств муниципального бюджета, необходимых для внедрения регламента;

3) о количестве получателей муниципальной услуги за год, предшествующий утверждению регламента;

4) об учете замечаний и (или) предложений к проекту регламента, содержащихся в заключениях по результатам проведения независимой экспертизы.

9. Срок проведения экспертизы проекта регламента уполномоченным органом и составления по ее результатам заключения не может превышать 10 рабочих дней.

10. Заключение уполномоченного органа на проект регламента размещаются на сайте <http://www.omskportal.ru> в сети Интернет, на котором в соответствии с законодательством размещается информация о деятельности органа местного самоуправления Нововаршавского муниципального района Омской области.

10.1. В случае если предоставление муниципальной услуги предполагает осуществление межведомственного информационного взаимодействия органа, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами государственной власти и органами местного самоуправления Омской области, организациями, одновременно с проектом регламента разрабатывается технологическая карта межведомственного информационного взаимодействия.

11. Согласованные проекты регламентов подлежат утверждению нормативными правовыми актами структурных подразделений Администрации Нововаршавского муниципального района Омской области.

12. Внесение изменений в регламенты осуществляется в порядке, установленном для разработки и утверждения регламентов.

II. Требования к регламентам

13. Наименование регламента определяется структурным подразделением, предоставляющим муниципальную услугу, с учетом формулировки, соответствующей редакции положения нормативного правового акта, которым предусмотрена муниципальная услуга.

14. В регламент включаются следующие разделы:

1) общие положения;

2) стандарт предоставления муниципальной услуги;

3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронном виде, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

4) формы контроля за исполнением регламента;

5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных гражданских служащих;

6) особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ.

В регламент не включается данный раздел в случае, если муниципальная услуга не предоставляется в МФЦ.

15. Раздел регламента, устанавливающий общие положения, состоит из следующих подразделов:

1) предмет регулирования регламента;

2) круг заявителей;

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

- порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), государственной информационной системы Омской области "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" (далее - Портал Омской области);

- порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, и в МФЦ.

К справочной информации относится следующая информация:

место нахождения и графики работы структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также МФЦ;

справочные телефоны структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет.

Справочная информация не приводится в тексте регламента и подлежит обязательному размещению на сайте <http://www.omskportal.ru> в сети Интернет, на Едином портале и Портале Омской области, о чем указывается в тексте регламента.

Структурные подразделения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе Единого портала, Портала Омской области и на сайте <http://www.omskportal.ru> в сети Интернет.

16. Раздел регламента, устанавливающий стандарт предоставления муниципальной услуги, должен содержать следующие подразделы:

1) наименование муниципальной услуги;

2) наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу. Если в предоставлении муниципальной услуги участвуют органы государственной власти и иные органы местного самоуправления Омской области, а также организации, то указываются все органы и организации, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги. Также указываются положения об установлении запрета требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, в отношении услуг, оказываемых в целях предоставления органами местного самоуправления Нововаршавского муниципального района Омской области муниципальных услуг;

3) результат предоставления муниципальной услуги;

4) 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, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

5) правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет, на Едином портале и Портале Омской области. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, не приводится в тексте регламента.

В данном подразделе регламента должно содержаться указание на соответствующее размещение перечня указанных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

Структурное подразделение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на сайте <http://www.omskportal.ru> в сети Интернет, а также в соответствующем разделе Единого портала, Портала Омской области;

б) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления (бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводятся в качестве приложений к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены иными нормативными правовыми актами, а также случаев, когда законодательством предусмотрена свободная форма подачи этих документов);

7) исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Омской области, органов местного самоуправления Омской области и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления (бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводятся в качестве приложений к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены нормативными правовыми актами, а также случаев, когда законодательством предусмотрена свободная форма подачи этих документов). Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги;

8) указание на 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 находятся в распоряжении структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, органов государственной власти, иных органов местного самоуправления Омской области и (или) подведомственных органам государственной власти и органам местного самоуправления Омской области организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления муниципальных и муниципальных услуг"), в соответствии с федеральным и областным законодательством;

- 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, указанных в подпунктах "а" - "г" пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

11) 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;

12) размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных законодательством;

13) основание взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

14) максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

15) срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

16) требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к информационным стендам с образцами заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также к

обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

17) показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона (далее - комплексный запрос);

18) иные требования, в том числе учитывающие 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 указываются виды электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, в том числе с учетом права заявителя - физического лица использовать простую электронную подпись, в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года N 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

17. Раздел регламента, устанавливающий состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, состоит из подразделов, соответствующих количеству административных процедур – логически обособленных последовательностей административных действий при предоставлении муниципальной услуги, имеющих конечный результат и выделяемых в рамках предоставления муниципальной услуги.

В начале раздела указывается исчерпывающий перечень административных процедур, содержащихся в нем. В данном разделе отдельно описывается административная процедура формирования и направления межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Описание административной процедуры должно также содержать положение о составе документов и информации, которые необходимы органу, предоставляющему муниципальную услугу, но находятся в иных органах и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, с указанием порядка подготовки и направления межведомственного запроса и должностных лиц, уполномоченных направлять такой запрос.

Описание каждой административной процедуры предусматривает:
- основания для начала административной процедуры;

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

- сведения о должностном лице, ответственном за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры. Если нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги, содержат указание на конкретную должность, она указывается в тексте регламента;

- критерии принятия решений;

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

- способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения административной процедуры.

В данном разделе отдельно указываются перечень административных процедур при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала, Портала Омской области, а также следующие административные процедуры:

- предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием такого запроса и документов;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- взаимодействие структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, с иными органами муниципальной власти, органами местного самоуправления Омской области и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено законодательством;

- оплата заявителем государственной пошлины за предоставление услуг и уплата иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;

- иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги, а также технологическая карта межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги приводятся в приложениях к регламенту.

17.1. В разделе, касающемся особенностей выполнения административных процедур в МФЦ, также может содержаться описание административных процедур, выполняемых МФЦ при предоставлении муниципальной услуги в полном объеме и при предоставлении муниципальной услуги посредством комплексного запроса, а также порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ и их работников.

В разделе описывается в том числе порядок выполнения МФЦ следующих административных процедур:

- информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

- прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- формирование и направление МФЦ межведомственного запроса в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг;

- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальных услуг органом, предоставляющим муниципальную услугу, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

18. Раздел регламента, касающийся форм контроля за предоставлением муниципальной услуги, состоит из следующих подразделов:

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

2) порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;

3) ответственность должностных лиц структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги;

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

19. В разделе регламента, касающемся досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностного лица либо муниципального гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, или их работников, указываются:

1) информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба);

2) органы муниципальной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке;

3) способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала, Портала Омской области;

4) перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностного лица либо муниципального гражданского служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, привлекаемых к реализации функций МФЦ, или их работников.

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Портале Омской области, о чем указывается в тексте регламента. Структурные подразделения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе Единого портала, Портала Омской области.

Если в соответствии с Федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, в разделе должны содержаться следующие подразделы:

- информация для заявителя о его праве подать жалобу;
- предмет жалобы;
- органы муниципальной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба;
- порядок подачи и рассмотрения жалобы;
- сроки рассмотрения жалобы;
- результат рассмотрения жалобы;
- порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы;
- порядок обжалования решения по жалобе;
- право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы;
- способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.