Проект



АДМИНИСТРАЦИЯ

Зуйского сельского поселения

Белогорского района

Республики Крым

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_ января 2019 года | пгт Зуя | № \_\_\_\_ |

*О порядке разработки и утверждения*

*административных регламентов предоставления*

*муниципальных услуг*

В соответствии со статьей 13 Федерального закона 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 исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями, внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.2018г. №1307), постановлением Совета министров Республики Крым от 07.10.2014 г. № 369 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Крым», постановлением Совета министров Республики Крым от 25.12.2018г. №666 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 07 октября 2014 года №369», Уставом муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым, Администрация Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым,

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым от 20 января 2015 года №3/4 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

3. Опубликовать настоящее постановление на «Портале Правительства Республики Крым» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», (раздел муниципальные образования Белогорского района), обнародовать настоящее постановление путем размещения на информационном стенде в административном здании Зуйского сельского поселения.

3. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель Зуйского сельского совета-глава администрации Зуйского сельского поселения | А. А. Лахин |

СОГЛАСОВАНО:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заведующий сектором по правовым (юридическим) вопросам, делопроизводству, контролю и обращениям граждан |  | М.Р. Меметова |
| Заведующий сектором по вопросам муниципального имущества, землеустройства и территориального планирования |  | С.В. Кириленко |

Ознакомлены:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Заместитель главы администрации Зуйского сельского поселения |  | С.А. Сорокин |

М.И. Менчик

Ведущий специалист сектора по правовым

(юридическим) вопросам, делопроизводству, контролю

и обращениям граждан

Приложение № 1

к постановлению Администрации Зуйского сельского поселения

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

**ПОРЯДОК**

**разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее - Порядок) устанавливает требования к разработке и утверждению администрацией Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее — регламенты).

2. Регламентом является нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальных услуг, стандарт предоставления муниципальных услуг, сроки и последовательность административных процедур, осуществляемых по запросу физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей (далее - заявители) в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Федеральный закон).

3. Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между должностными лицами администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым (далее - Администрация) с физическими и юридическими лицами, иными органами государственной власти и иными органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

4. Регламенты разрабатываются должностными лицами, к сфере деятельности которых относится предоставление соответствующей муниципальной услуги на основании Федеральных законов, нормативных правовых актов Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законов и иных нормативных правовых актов Республики Крым, Уставом муниципального образования Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым и в соответствии с настоящим Порядком.

5. Проекты административных регламентов разрабатываются должностными лицами администрации, к сфере деятельности которых относится предоставление соответствующей муниципальной услуги.

6. При разработке административных регламентов предусматривается оптимизация (повышение) качества предоставления муниципальных услуг, в том числе:

1) упорядочение административных процедур (действий);

2) устранение избыточных административных процедур (действий);

3) 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, в том числе за счет 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 сроков исполнения отдельных административных процедур (действий) в рамках предоставления муниципальной услуги;

5) ответственность должностных лиц за несоблюдение ими требований административных регламентов при выполнении административных процедур (действий);

6) предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым», а также официального сайта муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым.

К проекту административного регламента прилагается пояснительная записка, содержащая обоснование необходимости принятия административного регламента. Пояснительная записка подписывается ответственным лицом администрации за разработку проекта административного регламента.

7. Регламенты утверждаются постановлением администрации Зуйского сельского поселения Белогорского района Республики Крым (далее – постановление администрации).

В течение 7 рабочих дней с момента принятия постановления администрации об утверждении регламента разработчик обеспечивает его внесение в реестр административных регламентов.

8. В случае если в процессе разработки проекта административного регламента, проекта изменений в административный регламент выявляется возможность оптимизации (повышения качества) предоставления муниципальной услуги при условии соответствующих изменений иных нормативных правовых актов, регулирующих порядок исполнения муниципальной функции или предоставления соответствующей муниципальной услуги, проект административного регламента либо проект изменений в административный регламент направляется на экспертизу в Министерство экономического развития Республики Крым с приложением проектов иных нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления соответствующей муниципальной услуги.

9. Проекты регламентов подлежат независимой экспертизе и правовой экспертизе, проводимой ответственным должностным лицом администрации.

10. Проекты административных регламентов, пояснительные записки к ним, заключения должностного лица на проекты регламентов, заключения независимой экспертизы размещаются на сайте официальном сайте муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым (далее – официальный сайт муниципального образования).

11. В случае изменения законодательства Российской Федерации, Республики Крым, регулирующего предоставление муниципальной услуги, изменение структуры администрации, к сфере деятельности которой относится предоставление соответствующей муниципальной услуги, вносятся изменения в административные регламенты.

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

13. Отмена регламента производится в случае его несоответствия действующему законодательству Российской Федерации, Республики Крым, нормативно-правовым актам муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым.

13. Отмена регламента производится в порядке, установленном действующим законодательством.

14. Проекты регламентов и регламенты подлежат опубликованию в соответствии с законодательством Российской Федерации, направляются разработчиком для размещения на официальном сайте муниципального образования, а также подлежат размещению в местах предоставления муниципальных услуг специалистами, предоставляющими данные муниципальные услуги.

**II. Требования к административным регламентам**

15. Наименование административного регламента определяется должностным лицом администрации, ответственным за разработку и утверждение административного регламента предоставления муниципальной услуги, с учетом формулировки, соответствующей редакции положения нормативного правового акта и (или) Устава муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым, которым предусмотрено предоставление такой муниципальной услуги.

16. Структура административного регламента должна содержать разделы, устанавливающие:

1) общие положения;

2) стандарт предоставления муниципальной услуги;

3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;

4) формы контроля за исполнением административного регламента;

5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

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

а) предмет регулирования административного регламента;

б) круг заявителей;

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

- порядок получения информации заявителями 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 на официальном сайте муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым»;

- 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, на официальном сайте муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым» и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

18. К справочной информации относится следующая информация:

- местонахождение и графики работы должностных лиц администрации, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- справочные телефоны должностных лиц администрации, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- адреса официального сайта муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, а также электронной почты и (или) формы обратной связи в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

19. Справочная информация не приводится в тексте административного регламента и подлежит обязательному размещению на официальном сайте муниципального образования Зуйское сельское поселение Белогорского района Республики Крым, предоставляющего муниципальную услугу, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Крым», о чем указывается в тексте административного регламента.

20. Стандарт предоставления муниципальной услуги должен содержать следующие подразделы:

1) наименование муниципальной услуги;

2) наименование должностных лиц (структурных подразделений) администрации, непосредственно предоставляющих муниципальную услугу, а также прочих организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Также указываются требования по установлению запрета требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращениями в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

3) описание результатов 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 Российской Федерации и (или) Республики Крым, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

5) перечень нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием реквизитов и источников официального опубликования.

6) 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 предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления (бланки, формы обращения, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводится в качестве приложения к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены правовыми актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, правовыми актами Республики Крым, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации и (или) Республики Крым 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 администрации и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе предоставить, а так же способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления (бланки, формы обращения, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводится в качестве приложения к регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены правовыми актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, правовыми актами Республики Крым, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации и Республики Крым предусмотрена свободная форма подачи этих документов). Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении 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 государственной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части шестой статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «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 и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги. В случае отсутствия таких оснований следует прямо указать на это в тексте регламента;

11) перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

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

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

14) 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;

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

16) требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе требования, обеспечивающие беспрепятственный доступ в помещение инвалидов, требования к местам ожидания и приема заявлений, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о прядке предоставления муниципальной услуги;

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 многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме);

- возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип);

- возможность либо невозможность получения муниципальной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, посредством комплексного запроса;

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 муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

21. Разделы, касающиеся 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, состоят 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 соответствующего раздела указывается исчерпывающий перечень административных процедур (действий), содержащихся в нем.

22. В разделе, касающемся состава, последовательности и сроков выполнения административных процедур (действий), требований к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, отдельно указывается перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме.

23. 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, должен содержать в том числе:

а) порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и Портала государственных и муниципальных услуг Республики Крым, административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона №210-ФЗ и пункта 2 требований к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

б) порядок выполнения административных процедур (действий) многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг;

в) порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах (обязательным является указание требования части 4 статьи 8 Федерального закона №210-ФЗ).

24. В разделе, касающемся особенностей выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, также может содержаться описание административных процедур (действий), выполняемых многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг 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) многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.

25. Описание административных процедур (действий), выполняемых многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, в разделе, касающемся особенностей выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, обязательно в отношении муниципальных услуг, включенных в перечни муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна».

26. В соответствующем разделе описывается, в том числе порядок выполнения многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг следующих административных процедур (действий):

- информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

- формирование и направление многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

- выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги;

- иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки.

27. Описание каждой административной процедуры предусматривает:

1) основания для начала административной процедуры;

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

3) 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 административного регламента;

4) критерии принятия решений;

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

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

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

1) порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами администрации, муниципальными служащими, положений административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги и принятием ими решений;

2) порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, срок проведения которых не должен превышать 20 календарных дней, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги;

3) ответственность должностных лиц, муниципальных служащих администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги;

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

29. В разделе, касающемся досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации, предоставляющих муниципальные услуги, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников, указывается:

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

2) предмет жалобы;

3) органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба;

4) порядок подачи и рассмотрения жалобы;

5) сроки рассмотрения жалобы;

6) результат рассмотрения жалобы;

7) порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы;

8) порядок обжалования решения по жалобе;

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

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