Администрация Каширского сельского поселения
Каширского муниципального района Воронежской области
Постановление

19.04.2019 г. № 36

Об утверждении Порядка разработки и
утверждения административных регламентов
предоставления муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

1. Утвердить прилагаемый Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (Приложение № 1).

2. Опубликовать настоящее постановление в официальном вестнике нормативно правовых актов Каширского сельского поселения и разместить на официальном сайте администрации Каширского сельского поселения Каширского муниципального района Воронежской области в сети Интернет (http://kashir.ru).

Глава Каширского
сельского поселения С.И. Усов

Приложение №1
к постановлению администрации
Каширского сельского поселения № 34 от 11.04.2019

Порядок
разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Разработка и утверждение административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее - регламенты) осуществляется в соответствии с настоящим порядком.

Регламентом является нормативный правовой акт администрации Каширского сельского поселения Каширского муниципального района Воронежской области (далее – Администрация), устанавливающий сроки и последовательность административных процедур (действий), осуществляемых Администрацией, предоставляющей муниципальные услуги, в процессе предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон).

Регламент также устанавливает порядок взаимодействия между структурными подразделениями Администрации, и ее должностными лицами, между Администрацией, 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 Администрацией, если иное не установлено федеральными законами.

3. При разработке регламентов Администрация, предусматривает оптимизацию (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 Администрации, 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 (действий) в рамках предоставления муниципальной услуги. Администрация может установить в регламенте сокращенные сроки предоставления государственной услуги, а также сроки выполнения административных процедур (действий) в рамках предоставления муниципальной услуги по отношению к соответствующим срокам, установленным законодательством Российской Федерации;

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

6) предоставление государственной услуги в электронной форме.

4. Регламенты разрабатываются в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Законодательством Воронежской области, муниципальными нормативными правовыми актами администрации Каширского сельского поселения, настоящим Порядком, а также с учетом иных требований к порядку предоставления соответствующей муниципальной услуги.

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

6. Проект регламента и пояснительная записка к нему размещаются на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").

7. 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 администрацией Каширского сельского поселения.

Экспертиза проектов регламентов, а также проектов нормативных правовых актов по внесению изменений в ранее изданные регламенты, признанию регламентов утратившими силу проводится в порядке, установленном Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг утвержденного постановлением администрации Каширского сельского поселения от 11.03.2016г № 41, 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.

8. Внесение изменений в регламенты осуществляется в порядке, установленном для разработки и утверждения регламентов, за исключением случаев применений упрощенного порядка внесения изменений, установленных настоящим пунктом.

Упрощенный порядок внесения изменений в административные регламенты применяется в случаях:

устранения замечаний, указанных в заключениях органов юстиции, актах прокурорского реагирования;

исполнения решения судов о признании административного регламента не действующим полностью или в части;

изменения юридико-технического или редакционно – технического характера;

изменения справочной информации (о месте нахождения органов, указанных в справочной информации, месте нахождения многофункциональных центров, телефонах, адресах электронной почты, должностных лицах, ответственных за выполнение административных процедур, изменения структуры органов, указанных в справочной информации, их штатного расписания, изменения наименования должности лица, ответственного за исполнение административного действия).

Упрощенный порядок внесения изменений в административные регламенты применяется только при условии, что вносимые изменения не касаются изменений условий и порядка предоставления муниципальных услуг, а также не затрагивают прав и законных интересов физических и юридических лиц.

Проекты нормативных правовых актов о внесении изменений в административные регламенты, подготовленные по упрощенному порядку, не подлежат размещению разработчиком в сети «Интернет».

9. В случае если нормативным правовым актом, устанавливающим конкретное полномочие Администрации, предусмотрено утверждение 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, утвержденным нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления, не регулируются вопросы, относящиеся к предмету регулирования регламента в соответствии с настоящим Порядком.

II. **Требования к регламентам**

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

11. В регламент включаются следующие разделы:

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 регламента;

5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц;

6) особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

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

12. Раздел, касающийся общих положений, 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 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, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- 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 многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

К справочной информации относится следующая информация:

- место нахождения и графики работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений, предоставляющих муниципальную услугу, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- справочные телефоны структурных подразделений органа, предоставляющего муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

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

Справочная информация не приводится в тексте регламента и подлежит обязательному размещению на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), о чем указывается в тексте регламента. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе федерального реестра и на соответствующем официальном сайте в сети "Интернет".

13. Стандарт предоставления муниципальной услуги должен содержать следующие подразделы:

1) наименование муниципальной услуги;

2) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу. Если в предоставлении муниципальной услуги участвуют также иные государственные органы, 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 статьи 7 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 муниципальные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный представительным органом местного самоуправления;

3) описание результата 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, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

5) нормативные правовые акты, регулирующие предоставление 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", в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, не приводится в тексте административного регламента.

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

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра;

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 представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления (бланки, формы обращений, заявления 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 актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации 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 государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, 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 актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации 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 муниципальной 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 муниципальных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 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 Федерального закона;

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) порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги. В данном подразделе указывается размер государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги, или ссылка на положение нормативного правового акта, в котором установлен размер такой пошлины или платы;

13) 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;

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 и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в 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, 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;

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), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 г. N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг".

14. 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.

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.

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:

- порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона;
- порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

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.

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 государственных услуг, включенных в перечни государственных услуг в соответствии с подпунктом 3 части 6 статьи 15 Федерального закона.

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

1) 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;

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

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

4) 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 государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

5) 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 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.

15. 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 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.

16. Раздел, 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 плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги;

3) ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

17. Раздел, касающийся досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также их должностных лиц, состоит из следующих подразделов:

1) информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба);

2) органы местного самоуправления, 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 государственных и муниципальных услуг (функций);

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

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), о чем указывается в тексте регламента. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе федерального реестра.

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

1) информация для заявителя о его праве подать жалобу;

2) предмет жалобы;

3) орган местного самоуправления, 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.