**Информирование заявителей о предоставлении государственной (муниципальной) услуги осуществляется**

- посредством Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», https://www.gosuslugi.ru (далее - ЕПГУ);

- посредством региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Камчатского края», https://gosuslugi41.ru (далее - РПГУ)

**Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной (муниципальной) услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте *наименование ведомства* в сети «Интернет», на ЕПГУ/РПГУ (на основании сведений, содержащихся в Реестре государственных и муниципальных услуг Камчатского края (далее – РГУ)).

**Показатели доступности и качества государственной (муниципальной) услуги.**

**1. Показателями доступности предоставления государственной (муниципальной) услуги являются:**

- доступность обращения за предоставлением государственной (муниципальной) услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

- наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной (муниципальной) услуги и документов через ЕПГУ/РПГУ;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе через ЕПГУ/РПГУ, а также предоставления результата оказания услуги в личный кабинет заявителя (при заполнении заявления через ЕПГУ/РПГУ);

- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- транспортная доступность к местам предоставления государственной (муниципальной) услуги.

**2. Показателями качества государственной (муниципальной) услуги являются:**

- соблюдение сроков предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления государственной (муниципальной) услуги, действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

- своевременное получение государственной (муниципальной) услуги в соответствии со стандартом предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе в электронной форме.

**3. Показатели доступности и качества государственной (муниципальной) услуги при предоставлении в электронном виде:**

- возможность получения информации о порядке и сроках предоставления услуги посредством ЕПГУ/ РПГУ;

- возможность записи на прием в орган на консультацию по вопросам предоставления услуги, для подачи запроса о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, получения результата оказания услуги посредством ЕПГУ/РПГУ;

- возможность формирования запроса для подачи заявления заявителем на ЕПГУ/РПГУ;

- возможность приема и регистрации уполномоченным органом местного самоуправления заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, поданных посредством ЕПГУ/РПГУ;

- возможность получения информации о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги, в том числе через ЕПГУ/РПГУ, а также предоставления результата оказания услуги в личный кабинет заявителя (при подаче заявления через ЕПГУ/РПГУ);

- получение результата предоставления государственной (муниципальной) услуги документа на бумажном носителе или при наличии технической возможности в форме электронного документа;

- при наличии технической возможности оценка доступности и качества государственной (муниципальной) услуги на ЕПГУ/ РПГУ;

- возможность направления в электронной форме жалобы на решения и действия (бездействия) должностного лица органа в ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги, органа, предоставляющего муниципальную услугу.

**Особенности предоставления государственной (муниципальной) услуги в электронной форме.**

*\*Это подпункт в разделе 2 кратко описывает особенности, подробный процесс предоставления услуги в электронном виде описан в разделе 3.*

Возможность оформления заявления в электронной форме посредством ЕПГУ/ РПГУ предоставляется только заявителям, имеющим подтвержденную учетную запись в Единой системе аутентификации и идентификации (далее – ЕСИА).

Если заявитель не имеет подтвержденной учетной записи в ЕСИА, то ему необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации в ЕСИА.

Для регистрации заявления на предоставление государственной (муниципальной) услуги посредством ЕПГУ/ РПГУ заявителю необходимо:

- авторизоваться на РПГУ с использованием подтвержденной учетной записи, зарегистрированной в ЕСИА;

- из списка муниципальных услуг выбрать соответствующую муниципальную услугу;

- нажатием кнопки «Получить услугу» инициализировать операцию по заполнению электронной формы одного из заявлений:

-отправить электронную форму заявления в *наименование ведомства.*

Дополнительно к заявлению в электронной форме, заявителем могут быть прикреплены документы, указанные в пункте \_\_\_\_ части \_\_\_\_ раздела 2 настоящего Административного регламента. Порядок (правила) направления документов в электронной форме описаны в подпункте \_\_\_\_\_ части \_\_\_\_\_ раздела 3 настоящего Административного регламента.

**Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием ЕПГУ/РПГУ.**

**1 Порядок записи на прием в орган (организацию) посредством ЕПГУ/РПГУ.**

В целях предоставления государственной (муниципальной) услуги, осуществляется прием заявителей по предварительной записи по направлениям консультация, подача заявления, предоставление оригиналов документов, получение результата оказания услуги.

Запись на прием проводится посредством ЕПГУ/РПГУ.

Возможность записи на прием предоставляется только заявителям, имеющим подтвержденную учетную запись в Единой системе аутентификации и идентификации (далее – ЕСИА).

Если заявитель не имеет подтвержденной учетной записи в ЕСИА, то ему необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации в ЕСИА.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в *наименование ведомства* графика приема заявителей.

*Наименование ведомства* не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

**2. Порядок формирования заявления посредством заполнения его электронной формы на ЕПГУ/РПГУ, без необходимости дополнительной подачи в какой-либо иной форме.**

Обращение за предоставлением услуги в электронной форме через ЕПГУ/РПГУ физическим лицом осуществляется самостоятельно с использование учетной записи физического лица, зарегистрированной в единой системе аутентификации и идентификации (далее - ЕСИА), имеющей статус «Подтвержденная».

Обращение за предоставлением услуги в электронной форме через ЕПГУ/РПГУ юридическим лицом осуществляется самостоятельно с использование учетной записи руководителя юридического лица, зарегистрированной в ЕСИА, имеющей статус «Подтвержденная».

При формировании заявления на ЕПГУ/РПГУ заявителю необходимо ознакомиться с порядком предоставления государственной услуги, заполнить все необходимые и обязательные поля электронной формы заявления, при желании (возможности) приложить в электронной форме документы, указанные в пункте \_\_\_ части \_\_\_ раздела 2 настоящего Административного регламента.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

1) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пунктах \_\_\_ части \_\_\_ раздела 2 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги;

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

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

4) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА и сведений, опубликованных на ЕПГУ/РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

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

6) возможность доступа заявителя на ЕПГУ/РПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов – в течение не менее 3 месяцев.

**Требования к электронным документам, предоставляемым заявителем для получения услуги, порядок (правила) их отправки.**

1. Документы в электронной форме прикрепляются к заявлению, формируемому на ЕПГУ/РПГУ, в форматах, установленных нормативными правовыми актами для соответствующих документов.

1) В случае, если нормативными правовыми актами не определен формат документов в электронной форме, такие документы направляются в следующих форматах:

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

б) pdf - для документов с текстовым содержанием, в том числе включающим формулы и (или) графические изображения (за исключением документов, указанных в подпункте "в" настоящего пункта), а также документов с графическим содержанием;

в) xls, xlsx, ods - для документов, содержащих таблицы.

2) В случае если оригинал документа выдан и подписан уполномоченным органом на бумажном носителе, допускается формирование документа в электронной форме путем сканирования оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

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

б) "оттенки серого" (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);

в) "цветной" или "режим полной цветопередачи" (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста).

3) Документы в электронной форме, направляемые в форматах, предусмотренных подпунктом 1) пункта \_\_\_\_\_\_. части 3 настоящего Административного регламента, должны:

а) формироваться способом, не предусматривающим сканирование документа на бумажном носителе (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2) пункта \_\_\_\_ части 3 настоящего Административного регламента);

б) состоять из одного или нескольких файлов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию;

в) обеспечивать возможность поиска по текстовому содержанию документа и возможность копирования текста (за исключением случая, если текст является частью графического изображения);

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

д) в случае превышения размера 80 мегабайт делиться на несколько фрагментов, при этом название каждого файла, полученного в результате деления документа, дополняется словом "Фрагмент" и порядковым номером такого файла.

2. Направляемые документы в электронной форме подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи лицами, обладающими полномочиями на их подписание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Наименования электронных документов должны соответствовать наименованиям документов на бумажном носителе.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пунктах \_\_\_\_ части \_\_\_\_\_ раздела 2 настоящего Административного регламента, необходимые для предоставления государственной (муниципальной) услуги, направляется в *наименование ведомства* вместе с заявлением на предоставлении услуги посредством ЕПГУ/РПГУ.

**3. Порядок приема и регистрации** *наименование ведомства* **заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги, поступивших посредством ЕПГУ/РПГУ.**

*Наименование ведомства* обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Срок регистрации заявления составляет 1 рабочий день, следующий за днём подачи заявления.

При получении заявления в электронной форме в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль, заявителю сообщается присвоенный уникальный номер, по которому в личном кабинете заявителя на ЕПГУ/РПГУ отображается информация о ходе обработки заявления.

Прием и регистрация заявления осуществляется уполномоченным лицом, *наименование ведомства* ответственным за прием и регистрацию заявлений на предоставление услуги в электронной форме.

После регистрации заявление направляется специалистом, ответственным за прием и регистрацию заявления уполномоченному должностному лицу, ответственному за предоставление государственной (муниципальной) услуги.

**4. Обработка документов (информации), необходимых для предоставления услуги**

**4.1. Проверка заявления и документов, необходимых для предоставления услуги**

Уполномоченное должностное лицо, ответственное за предоставление государственной (муниципальной) услуги, проверяет поступившее заявление и комплект документов по перечню документов, необходимых для конкретного результата предоставления услуги, проводит проверку документов соответствию требованиям настоящего административного регламента.

В случае соответствия комплекта документов перечню документов при отсутствии необходимости предоставления оригиналов документов, и при соответствии требованиям настоящего административного регламента, уполномоченное должностное лицо переходит к формированию и направлению межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении услуги.

В случае несоответствия комплекта документов перечню документов или требованиям настоящего административного регламента, или при необходимости предоставления оригиналов документов, необходимых для предоставления услуги, уполномоченное должностное лицо направляет заявителю уведомление в электронной форме в личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ о необходимости посещения *наименование ведомства* с указанием исчерпывающего перечня документов, необходимых для предоставления услуги.\*

*\*Ведомство самостоятельно определяет порядок посещения гражданами в данном случае (назначение конкретного времени, приема вне очереди во время часов приема граждан или через запись на прием в эл.форме)*

После направления уведомления заявителю, уполномоченное должностное лицо переходит к формированию и направлению межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении услуги.

**4.2. Формирование и направление запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении услуги.**

Уполномоченное должное лицо:

- определяет состав документов, подлежащих запросу у государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении услуги;

- запрашивает и получает с использованием межведомственного информационного взаимодействия вышеопределённый состав документов;

- после получения документов, находящихся в распоряжении других органов власти, организаций определяет наличие или отсутствие оснований для предоставления услуги.

**5. Рассмотрение представленных документов и принятие решения по оказанию услуги**

Данное административное действие производится в соответствии с пунктом \_\_\_ раздела \_\_\_\_ настоящего административного регламента.

**6. Получение результата предоставления государственной (муниципальной) услуги.**

В качестве результата предоставления государственной (муниципальной) услуги заявитель по его выбору вправе получить:

1) результат оказания услуги или уведомление об отказе в предоставлении услуги в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием ЭП в личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ;

2) результат оказания услуги или уведомление об отказе в предоставлении услуги на бумажном носителе в *наименование ведомства* или в уполномоченном МФЦ.

**7. Получение сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении услуги.**

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления услуги.

В случае подачи заявления посредством ЕПГУ/РПГУ информация о ходе предоставления услуги направляется заявителю в личный кабинет на ЕПГУ/РПГУ после завершения выполнения определенного действия, дополнительно, в соответствии с настройками заявителя в личном кабинете, уведомления дополнительно направляются на адрес электронной почты, в форме смс-уведомлений, в виде сообщений в Telegram.

В случае подачи заявления на предоставление услуги посредством ЕПГУ/РПГУ в автоматическом режиме заявителю направляются следующие уведомления:

1) о принятии заявления ведомственной информационной системой,

2) о регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления услуги,

3) о начале процедуры предоставления услуги,

4) о результате рассмотрения заявления.

Дополнительно в личный кабинет заявителя на ЕПГУ/РПГУ могут направлять уведомления о необходимости посещения *наименование ведомства* для предоставления оригиналов документов, необходимых для оказания услуги, и для получения результата оказания услуги.