ПРОЕКТ ПОСТАНОВЛЕНИЯ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ

Об утверждении

Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих,

рекламных и представительских целях»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 17.12.2010 № 1050 «О реализации отдельных мероприятий государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации», постановлением мэрии городского округа Тольятти от 23.05.2014 N 1683-п/1 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг городского округа Тольятти», постановлением мэрии городского округа Тольятти от 15.09.2011 № 2782-п/1 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом городского округа Тольятти, администрация городского округа Тольятти ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях» (далее – административный регламент).

1. Заместителя главы – руководителя аппарата администрации городского округа Тольятти определить ответственным за качество предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях».
2. Руководителя организационного управления администрации городского округа Тольятти определить ответственным за исполнение административного регламента, утвержденного пунктом 1 настоящего постановления, в пределах полномочий организационного управления, определенных данным административным регламентом.
3. Директора муниципального автономного учреждения городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» определить ответственным за исполнение административного регламента, утвержденного пунктом 1 настоящего постановления, в пределах полномочий муниципального автономного учреждения городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», определенных данным административным регламентом.
4. Организационному управлению администрации городского округа Тольятти при предоставлении муниципальной услуги руководствоваться административным регламентом, утвержденным пунктом 1 настоящего постановления.
5. Организационному управлению администрации городского округа Тольятти опубликовать настоящее постановление в газете «Городские ведомости» и разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации городского округа Тольятти в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
6. Организационному управлению администрации городского округа Тольятти разместить сведения о муниципальной услуге «Выдача разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях» в соответствии с настоящим постановлением в региональной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Самарской области».
7. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.
8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы – руководителя аппарата администрации городского округа.

Глава городского округа

Утвержден

постановлением администрации

городского округа Тольятти

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 №\_\_\_\_\_\_\_\_-п/1

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

«ВЫДАЧА РАЗРЕШЕНИЯ

НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОФИЦИАЛЬНЫХ СИМВОЛОВ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ТОЛЬЯТТИ В КОММЕРЧЕСКИХ,

РЕКЛАМНЫХ И ПРЕДСТАВИТЕЛЬСКИХ ЦЕЛЯХ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Выдача разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для заявителя, определения основных требований к предоставлению муниципальной услуги, в том числе установления сроков и последовательности выполнения действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Выдача разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях».

2.2. Сведения о категории заявителей муниципальной услуги.

2.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются:

- юридические лица - предприятия, учреждения и организации, не находящиеся в муниципальной собственности;

- индивидуальные предприниматели;

- физические лица, применяющие специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход».

Заявителями при предоставлении услуги в электронном виде являются физические лица, юридические лица, зарегистрированные в Единой системе идентификации и аутентификации (далее - ЕСИА) для работы на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (https://www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и (или) Региональном портале государственных услуг Самарской области (https://gosuslugi.samregion.ru) (далее - РПГУ). Условия регистрации в ЕСИА размещены на ЕПГУ.

2.3. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.3.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу - администрация городского округа Тольятти (далее - администрация).

2.3.2. Администрация расположена по адресу: 445011, город Тольятти, площадь Свободы, дом 4.

2.3.3. Адрес официального портала администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: portal.tgl.ru, тольятти.рф.

2.4. Наименование органа администрации, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги и органов, а также организаций, участвующих в обеспечении предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Орган администрации, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги

- организационное управление администрации городского округа Тольятти.

Адрес: 445011, город Тольятти, площадь Свободы, дом 4, к. 229.

График работы: понедельник – четверг с 08.00 до 17.00, пятница с 08.00 до 16.00, 12.00-13.00 обед.

В отдельные периоды времени режим работы работников Управления может быть изменен на основании распоряжения администрации в порядке, установленном трудовым законодательством и [Правилами](consultantplus://offline/ref=3729B9139A34A11D127ECEEF8CFFD1242ED6A69D3EBCE5796DA96B68C99457C3189C864C4695F2BB7E6E1244112C89E477C468322A4145EC18E76B02pCyEG) внутреннего трудового распорядка в администрации городского округа Тольятти, утвержденными распоряжением мэрии городского округа Тольятти от 02.08.2011 N 8233-р/1

Телефон: 8(8482) 54-35-78, 54-39-18.

Адрес электронной почты: tgl@tgl.ru

Адрес раздела на официальном сайте администрации: https://tgl.ru/symbolism/

2.4.2. Организация, уполномоченная на организацию предоставления муниципальной услуги по принципу «одного окна» - муниципальное автономное учреждение городского округа Тольятти «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МАУ «МФЦ»).

Информация о МАУ «МФЦ»:

Место нахождения администрации МАУ «МФЦ»: 445010, Самарская обл., г. Тольятти, ул. Советская, 51А.

Место нахождения отделения МФЦ по Автозаводскому району: г. Тольятти, ул. Юбилейная, 4.

Место нахождения отделения МФЦ № 2 по Автозаводскому району: г. Тольятти, ул. Автостроителей, 5.

Место нахождения отделения МФЦ по Центральному району: г. Тольятти, ул. Мира, 84.

Место нахождения отделения МФЦ по Комсомольскому району: г. Тольятти, ул. Ярославская, 35.

Телефон приемной МАУ «МФЦ»: 8(8482) 52-50-50.

Телефон контактного центра МАУ «МФЦ»: 8(8482) 51-21-21.

Адрес портала Самарской области «Мои документы» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: http://mfc63.samregion.ru

Адрес электронной почты (e-mail): info@mfc63.ru.

Информацию об адресах пунктов приема документов МАУ «МФЦ» и о графике работы МАУ «МФЦ» можно получить:

- по телефону контактного центра МАУ «МФЦ»: 8 (8482) 51-21-21

- в отделениях МАУ «МФЦ»

- на портале Самарской области «Мои документы» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://mfc63.samregion.ru>.

2.4.3. Органы государственной власти, органы местного самоуправления, государственные учреждения, муниципальные учреждения и иные организации, участвующие в межведомственном информационном взаимодействии при предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Результатом предоставления муниципальной услуги для варианта 1 является:

- разрешение на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях;

- мотивированный отказ в выдаче разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях.

2.6. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 (десять) рабочих дней с момента получения заявления уполномоченным органом. В случае необходимости предоставления дополнительной информации срок принятия решения может быть продлен по решению руководителя уполномоченного органа на срок не менее 3 (трех) рабочих дней. В случае обращения за предоставлением муниципальной услуги в МАУ «МФЦ», срок предоставления муниципальной услуги, указанный в абзаце первом настоящего пункта, исчисляется со дня, следующего за днем поступления заявления на предоставление муниципальной услуги из МАУ «МФЦ» (МФЦ на территории Самарской области) в организационное управление администрации городского округа Тольятти.

2.6.2. Срок исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах составляет 5 (пять) рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации заявления в установленном порядке.

2.6.3. Исчисление сроков, определенных настоящим административным регламентом, производится в соответствии с правилами главы 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.6.4. Исчисление сроков, определенных настоящим административным регламентом, производится в соответствии с правилами главы 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Гражданский [кодекс](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=482692) Российской Федерации, Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=481370) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=480453) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Думы городского округа Тольятти от 7 декабря 2005 г. № 312 «О Положении об официальных символах городского округа Тольятти и порядке их использования»;

- Постановление администрации городского округа Тольятти от 19.10.2022 №2561-п/1 «Об утверждении Перечня видов разрешений, выдаваемых администрацией городского округа Тольятти, и органов (структурных подразделений) администрации городского округа Тольятти, ответственных за их выдачу»;

- Постановление администрации городского округа Тольятти от 08.05.2024 № 841-п/1 «О внесении изменений в постановление администрации городского округа Тольятти от 19.10.2022 №2561-п/1 «Об утверждении Перечня видов разрешений, выдаваемых администрацией городского округа Тольятти, и органов (структурных подразделений) администрации городского округа Тольятти, ответственных за их выдачу»,

- Устав городского округа Тольятти.

2.8. Исчерпывающий перечень документов и (или) информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Унифицированное наименование вида документа (сведений) для использования в информационных системах\* | Наименование вида документа (сведений) в соответствии с нормативными правовыми актами | Форма представления документа (сведений) (оригинал/копия/ электронный документ), количество экземпляров«если для предоставления услуги нужна копия документа, сверенная с оригинала – указывается (оригинал/копия/электронный документ), если нужен оригинал документа – указывается (оригинал/электронный документ)» | Условия предоставления документа (сведений)\*\* | Основания представления документа (сведения) (номер статьи, пункта, наименование нормативного правового акта) | Орган, уполномоченный выдавать документ | Источник представления документа (сведений) (заявитель/орган, организация, участвующие в межведомственном взаимодействии\*\*\*) |
| 1 | Документ, удостоверяющий личность заявителя | Документ, удостоверяющий личность заявителя | оригинал/копия | без возврата |  | МВД России /ФМС России | заявитель |
|  | Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) | Идентификационный номер налогоплательщика (ИНН) | оригинал/копия | без возврата |  | ФНС России | заявитель |
|  | Образцы использования изображений символов городского округа на каждый объект или эскизы изделий в цвете в натуральную величину или приемлемом масштабе. | утвержденные (завизированные) заявителем образцы использования изображений герба и флага городского округа Тольятти на каждый объект или эскизы изделий в цвете натуральную величину или приемлемом масштабе. | оригинал | без возврата |  |  | заявитель |

2.8.2. При получении администрацией (организационное управление) электронных дубликатов документов, направленных заявителем вместе с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, администрация (организационное управление) не вправе требовать от заявителей представления оригиналов документов и информации, предусмотренных перечнем документов и информации, в отношении которых создаются и направляются в федеральные органы исполнительной власти, органы государственных внебюджетных фондов, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и (или) муниципальные услуги, и гражданам электронные дубликаты документов и информации (далее - перечень документов и информации, в отношении которых создаются и направляются электронные дубликаты) и ранее представленных заявителем в многофункциональный центр на бумажном носителе.

Электронные дубликаты документов, размещенные в личном кабинете заявителя на ЕПГУ или в личном кабинете заявителя на РПГУ, направляются в администрацию (организационное управление) заявителем самостоятельно вместе с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, подаваемым заявителем с использованием личного кабинета заявителя на ЕПГУ или личного кабинета заявителя на РПГУ.

Перечень документов и информации, в отношении которых создаются и направляются электронные дубликаты, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 25.10.2021 № 1818 «Об отдельных вопросах, связанных с электронными дубликатами документов и информации, заверенными усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие полного комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в соответствии с пунктом 2.8.1 настоящего административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

- документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе ненадлежащее оформление заявления (при отсутствии сведений о заявителе, подписи заявителя, отсутствии печати), несоответствия приложенных к заявлению документов документам, указанным в заявлении, в случае неразборчивости написанного (при заполнении заявления от руки прописными буквами), а также в случае наличия специально не оговоренных подчисток, приписок и исправлений.

2.9.1. Администрация (организационное управление) не вправе требовать от заявителя 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 пункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги для варианта 1:

- обнаружение недостоверных или искаженных данных в документах, представленных заявителем для получения разрешения;

- обнаружения в установленном порядке факта выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей утвержденным стандартам качества либо не соответствующей установленным законодательством требованиям.

- неустранение заявителем в установленные сроки нарушений, являющихся основанием для приостановления действия разрешения на использование символов городского округа в соответствии с п. настоящего Регламента;

- истечение срока действия разрешения;

- ликвидации юридического лица или прекращения его деятельности в результате реорганизации (за исключением преобразования юридического лица), прекращения деятельности индивидуального предпринимателя, снятие физического лица, применяющего специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход», с учета в Федеральной налоговой службе в качестве плательщика налога на профессиональную деятельность».

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, составляет не более 15 минут.

2.12.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более трех дней.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги;

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальной услуги, предоставляемой на базе МФЦ;

- среднее количество обращений заявителя в орган администрации, необходимых для получения одной муниципальной услуги;

- соблюдение установленных нормативных сроков приема заявителя при подаче документов;

- соблюдение установленных нормативных сроков приема заявителя при выдаче результата предоставления услуги;

- соблюдение установленных нормативных сроков ожидания в очереди при подаче запроса;

- соблюдение установленных нормативных сроков ожидания в очереди при получении результата услуги;

- соблюдение установленных нормативных сроков предоставления услуги;

- соблюдение установленных нормативных сроков информирования заявителей об изменении порядка предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги;

- доля заявителей, которым услуга предоставлена в установленный срок;

- информация об услуге размещена в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций);

- снижение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата предоставления муниципальной услуги;

- доля заявлений о предоставлении муниципальной услуги, поступивших в электронной форме (от общего количества поступивших заявлений).

2.15. Способы предоставления муниципальной услуги:

2.15.1. Форма предоставления заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

а) на бумажном носителе:

- при личном обращении заявителя в организационное управление администрации городского округа Тольятти, в МАУ «МФЦ», МФЦ на территории Самарской области.

б) в форме электронных документов, подписанных электронной подписью:

1) при обращении в информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством ЕПГУ или РПГУ.

Заявитель может записаться на прием в организационное управление администрации городского округа Тольятти, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги» в электронной форме посредством ЕПГУ или РПГУ, для получения консультации, личной подачи документов, получения результата муниципальной услуги.

2.15.2. Форма предоставления результата муниципальной услуги:

- на бумажном носителе - при личном обращении заявителя в организационное управление администрации городского округа Тольятти, в МАУ «МФЦ» ;

- в форме электронного документа, подписанногоусиленной квалифицированной электронной подписью при обращении заявителя посредством ЕПГУ или РПГУ результат предоставления муниципальной услуги размещается в личном кабинете заявителя на ЕПГУ или РПГУ (в соответствии с источником получения заявления) в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, с указанием права заявителя обратиться непосредственно в организационное управление адмнистрации городского округа Тольятти за документом на бумажном носителе.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.16.1. Муниципальная услуга предоставляется в помещениях зданий, расположенных по адресам, указанным в пункте 2.4.1., 2.4.2. настоящего административного регламента.

2.16.2. Помещения должны соответствовать Требованиям к организации работ с персональными электронными вычислительными машинами и копировально-множительной техникой, утвержденным Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 02.12.2020 № 40 «Об утверждении санитарных правил СП 2.2.3670-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда", а также Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

2.16.3. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование мест для хранения верхней одежды заявителей, возможность доступа к местам общего пользования.

2.16.4. На территории, прилегающей к месту предоставления муниципальной услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.

На стоянке должно быть не менее 5 (пяти) машино-мест, из них не менее 10% (но не менее одного машино-места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы нормы настоящего подпункта распространяются в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов.

Места для парковки, указанные в настоящем подпункте, не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.

Доступ заявителей (в том числе заявителей - инвалидов) к парковочным местам является бесплатным.

2.16.5. Места ожидания в очереди оборудованы стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании.

2.16.6. Места предоставления муниципальной услуги оборудованы информационными стендами, которые должны содержать актуальную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, в том числе бланки заявлений и образцы их заполнения.

2.16.7. Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столами (стойками) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальных услуг. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота кресла-коляски.

2.16.8. Центральный вход в здания оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей соответствующее наименование, с использованием укрупненного шрифта и плоско-точечного шрифта Брайля.

2.16.9. Входы в здания предоставления муниципальной услуги оборудуются пандусами, расширенными проходами, специальными ограждениями и перилами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.16.10. Для инвалидов по зрению обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными укрупненным шрифтом и рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для инвалидов по слуху обеспечивается дублирование необходимой для ознакомления звуковой информации текстовой и графической информацией (бегущей строкой).

2.16.11. Инвалидам, имеющим стойкие расстройства функций зрения и самостоятельного передвижения, должно быть обеспечено оказание необходимой помощи в передвижении и сопровождении к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, к местам заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и образцами их заполнения.

2.16.12. В случаях, если существующие объекты, в которых предоставляется муниципальная услуга, невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих объектов до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых муниципальных услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.17. Описание порядка информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.17.1. Информирование осуществляется в форме устных консультаций при личном обращении заявителя в МАУ «МФЦ», в организационном управлении*,* посредством телефонной связи, в форме письменных ответов на письменное обращение заявителя, по электронной почте, а также путем размещения информации о правилах предоставления муниципальной услуги в помещениях администрации городского округа Тольятти*,* МАУ «МФЦ», на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации, на портале Самарской области «Мои документы», а также на ЕПГУ и (или) РПГУ.

2.17.2. Информирование осуществляют специалисты организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти.

2.17.3. При информировании заявителю должны быть предоставлены полные, точные и понятные ответы на следующие вопросы:

- о сроках предоставления услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления услуги;

- о ходе предоставления услуги на момент обращения.

2.17.4. Консультирование в устной форме при личном обращении осуществляется в пределах одного рабочего дня. Время ожидания заявителя в очереди для получения консультаций о порядке предоставления услуги не должно превышать 15 минут. Предварительная запись на консультацию не требуется.

2.17.5. Если сотрудники МАУ «МФЦ»» не могут ответить на поставленный вопрос самостоятельно, или подготовка ответа требует продолжительного времени, заявителю может быть предложено направить письменное обращение, либо назначено другое время для получения информации по вопросам порядка предоставления услуги.

2.17.6. Устное консультирование посредством телефонной связи осуществляется по следующим номерам 8 (8482)543-918, 8 (8482) 543-980, в соответствии с графиком работы организационного управления администрации городского округа Тольятти, указанным в пункте 2.4.1., а также МАУ «МФЦ» по телефону контактного центра -8(8482) 51-21-21.

2.17.7. Консультирование по телефону осуществляется в пределах 5 минут. При консультировании специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти, сотрудник МАУ «МФЦ» должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование структурного подразделения, в которое обратился заявитель, а затем, в вежливой форме, дать точный и понятный ответ на поставленный вопрос, касающийся предоставления услуги.

2.17.8. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти, сотрудник МАУ «МФЦ», принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другое должностное лицо или сообщить заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.17.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти, сотрудник МАУ «МФЦ» должны использовать обращение на «Вы», в вежливой (корректной) форме информировать заявителей по вопросам порядка предоставления услуги, дать разъяснения в понятной форме, исключая возможность ошибочного или двоякого толкования.

2.17.10. Рассмотрение письменных обращений физических лиц по вопросам информирования осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.17.11. Рассмотрение письменных обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по вопросам информирования осуществляется в порядке, аналогичном для рассмотрения обращений физических лиц.

2.17.12. В помещениях администрации городского округа Тольятти, МАУ «МФЦ», на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Администрации, на портале Самарской области «Мои документы» размещается следующая информация:

- информация в текстовом виде и в виде блок-схем, наглядно отображающая алгоритм выполнения административных процедур в рамках предоставления муниципальной услуги;

- информация о местонахождении, телефонах, адресах электронной почты, адресе раздела на [официальном портале](consultantplus://offline/ref=B1BDE29E4EEC49DCA7F038BA35364C31150736D50827E7D8F77E50D7E85310BB010928B5C4CDB082951A8Ac0x8G) администрации городского округа Тольятти, МАУ «МФЦ»;

- бланк заявления и образец их заполнения;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.17.13. Подготовку информации о порядке предоставления услуги, подлежащей размещению в помещениях администрации городского округа Тольятти, МАУ «МФЦ», на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Администрации, на портале Самарской области «Мои документы», ЕПГУ и (или) РПГУ осуществляет организационное управление администрации городского округа Тольятти.

2.17.14. Обновление информации производится при необходимости в течение 3 (трех) рабочих дней изменения порядка предоставления муниципальной услуги.

2.17.15. Ответственность за обновление информации о предоставлении муниципальной услуги несет организационное управление администрации городского округа Тольятти; ответственность за своевременное размещение актуальной информации несет организационное управление администрации городского округа Тольятти, ответственность за размещение актуальной информации в помещениях МАУ «МФЦ» и на портале Самарской области «Мои документы» несут сотрудники МАУ «МФЦ».

2.17.16. Организационное управление администрации городского округа Тольятти обеспечивает направление в личный кабинет заявителя на ЕПГУ сведений, предусмотренных пунктами 4 и 5 части 3 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также результатов предоставления муниципальной услуги.

1. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ,

А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

3.1. Вариант 1 предоставления муниципальной услуги по варианту.

- прием, проверка и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, передача заявления и документов из МАУ «МФЦ» в организационное управление администрации городского округа Тольятти (при обращении заявителя в МФЦ);

- рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подготовка проекта решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

- оформление решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

- передача результата предоставления услуги из организационного управления администрации городского округа Тольятти в МАУ «МФЦ» (*в случае выдачи результата в МФЦ*);

- выдача (направление) результата предоставления услуги заявителю.

3.2. Профилирование заявителя.

3.2.1. Вариант предоставления муниципальной услуги определяется на основании профилирования заявителя, которое осуществляется в форме устного опроса заявителя, позволяющего выяснить:

- категорию заявителя в соответствии с подпунктом 2.2.1. пункта 2.2. настоящего административного регламента;

- результат предоставления муниципальной услуги, за получением которого обратился заявитель в соответствии с подпунктом 2.5. пункта 2 настоящего административного регламента.

3.3. Результат предоставления муниципальной услуги для варианта 1:

- разрешение на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях;

- мотивированный отказ в выдаче разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях.

3.4. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги для варианта 1 составляет 10 (десять) дней с момента получения заявления уполномоченным органом. В случае необходимости предоставления дополнительной информации срок принятия решения может быть продлен по решению руководителя уполномоченного органа на срок не менее 3 (трех) дней.

3.5. Вариант предоставления муниципальной услуги 1 включает выполнение следующих административных процедур:

- прием, проверка и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в организационное управление администрации городского округа Тольятти, МАУ «МФЦ»; передача заявления и документов из МФЦ в организационное управление администрации городского округа Тольятти;

- рассмотрение заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подготовка проекта решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

- согласование проекта решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги;

- оформление решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

- передача результата предоставления услуги из организационного управления администрации городского округа Тольятти в МАУ «МФЦ»;

- выдача (направление) результата предоставления услуги заявителю.

**3.6. Прием, проверка и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае обращения заявителя в организационное управление администрации городского округа Тольятти.**

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в организационное управление администрации городского округа Тольятти.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть представлены по выбору заявителя на бумажном носителе или в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, если иное не установлено федеральными законами, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, направленные заявителем посредством ЕПГУ или РПГУ принимаются в работу в течение 1 рабочего дня.

Процедуры предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя в электронном виде посредством ЕПГУ или РПГУ аналогичны процедурам предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя в орган, предоставляющий услугу. Результат предоставления муниципальной услуги направляется в личный кабинет ЕПГУ или РПГУ (в соответствии с источником получения заявления).

В случае обнаружения технических сбоев в работе информационной системы, обеспечивающей предоставление муниципальных услуг в электронном виде, приводящих к нарушению порядка предоставления муниципальной услуги, сотрудник организационного управления администрации городского округа Тольятти направляет в службу технической поддержки информационной системы обращение с подробным описанием сложившейся ситуации в течение текущего рабочего дня.

3.6.2. Должностные лица, ответственные за выполнение административной процедуры:

- специалист, ответственный за прием и проверку документов (далее – специалист).

3.6.3. Специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти при личном обращении заявителя проверяет комплектность и правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, удостоверяется, что:

- документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц;

- тексты заявления и документов написаны разборчиво, наименование юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- фамилии, имена и отчества (последнее - при наличии) физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;

- в заявлении и документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- заявление и документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковывать их содержание;

- форма представления документов соответствует требованиям, установленным к документам в п.2.8 административного регламента;

- данные документа, удостоверяющего личность, соответствуют данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя в случае обращения полномочного представителя за предоставлением муниципальной услуги;

- заявление о предоставлении муниципальной услуги оформлено согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту;

- заявление подписано заявителем;

- если заявление и пакет документов, необходимых для оказания услуги, представляются посредством почтового отправления, подлинность подписи заявителя на заявлении засвидетельствована в нотариальном порядке;

- в заявлении заявителем указан способ получения результата оказания муниципальной услуги.

Если представленные вместе с оригиналами копии документов нотариально не заверены, сличив копии документов с их оригиналами, должностное лицо выполняет на таких копиях надпись об их соответствии оригиналам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

3.6.4. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти регистрирует заявление в СЭД «Дело» с указанием сведений, подтвержденных представленными документами.

3.6.5. При наличии оснований для отказа в приеме документов специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в представленных документах, и возвращает документы заявителю с мотивированным отказом в их принятии для устранения замечаний.

3.6.6. В случае истребования заявителем письменного отказа в приеме документов для получения муниципальной услуги специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти осуществляет подготовку уведомления за подписью руководителя организационного управления об отказе в приеме документов для получения муниципальной услуги с указанием оснований такого отказа, указанных в пункте 2.9 настоящего административного регламента. Мотивированный отказ в приеме документов направляется заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента обращения, по адресу, указанному в заявлении, либо выдается на руки при личном обращении заявителя в МАУ «МФЦ» (по желанию заявителя).

3.6.7. Специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти проверяет предоставленный пакет документов, формирует учетное дело заявителя в виде папки, содержащей заявление, документы и копии документов заявителя, информирует заявителя о сроках получения муниципальной услуги.

3.6.8. Результат административной процедуры:

- зарегистрированное заявление и документы;

- мотивированный отказ в приеме заявления и документов в устной или письменной форме.

3.6.9. Максимальный срок выполнения административной процедуры: не более 30 минут.

**3.7. Прием, проверка и регистрация заявления и пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае обращения заявителя в МАУ «МФЦ».**

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в МАУ «МФЦ» для получения муниципальной услуги.

3.7.2. Выполнение административной процедуры осуществляет сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов.

3.7.3. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, устанавливает предмет обращения; проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, а именно: срок действия документа, наличие записи об органе, выдавшем документ, дату выдачи, подписи и фамилии должностных лиц, оттиск печати, а также соответствие данных документа, удостоверяющего личность, данным, указанным в документе, подтверждающем полномочия представителя, в случае обращения полномочного представителя за предоставлением муниципальной услуги.

3.7.4. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, проверяет заявление (запрос) на полноту и его соответствие сведениям и документам, принятым от заявителя, необходимым для предоставления муниципальной услуги, удостоверяется, что:

* текст заявления и документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц без сокращения, с указанием мест их нахождения;
* фамилии, имена и отчества (последнее - при наличии) физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;
* в заявлении и документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;
* заявление и документы не исполнены карандашом;
* заявление и документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковывать их содержание;
* форма предоставления документов соответствует требованиям, установленным административным регламентом (копия/оригинал).

В случае необходимости предоставления копии документа и отсутствия ее у заявителя, сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет, в установленных правовыми актами случаях, бесплатное копирование документа с оригинала, после чего делает запись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов, проставляет соответствующий штамп (при наличии).

3.7.5. В случае выявления оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.9. настоящего административного регламента, сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, разъясняет заявителю содержание недостатков, выявленных в предоставленных документах, и возвращает документы заявителю для устранения недостатков.

В случае требования заявителя предоставить письменный отказ в приеме документов на получение муниципальной услуги сотрудник МАУ «МФЦ» оформляет мотивированный отказ в приеме документов с указанием оснований, указанных в пункте 2.9 настоящего административного регламента. Мотивированный отказ в приеме документов направляется заявителю в течение 3 (трех) рабочих дней со дня, следующего за днем обращения, по адресу, указанному в заявлении, либо выдается на руки при личном обращении заявителя в МАУ «МФЦ» (по желанию заявителя).

3.7.6. В случае отсутствия у заявителя оформленного заявления на предоставление услуги сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, оказывает содействие в оформлении заявления на предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, в том числе с использованием программных средств. В оформленном заявлении заявитель собственноручно указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), ставит дату и подпись.

3.7.7. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет ввод информации в ГИС СО «МФЦ» (далее – Электронный журнал) с указанием следующих сведений:

* фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии);
* даты рождения;
* документа, удостоверяющего личность;
* серии, номера и даты выдачи документа, удостоверяющего личность;
* фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии) представителя, если заявление подается не лично заявителем;
* адреса регистрации, адреса фактического проживания;
* номеров телефонов.

3.7.8. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление на предоставление услуги и прилагаемые к нему документы в Электронном журнале.

3.7.9. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, формирует заявление-расписку на предоставление услуги с использованием программных средств в двух экземплярах, в которой указываются:

* наименование МАУ «МФЦ»;
* дата и номер регистрации заявления, заявки и документов в Электронном журнале;
* информация о заявителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), данные документа, удостоверяющего личность);
* перечень документов, принятых от заявителя, с указанием их наименования, формы их представления, количества экземпляров каждого из принятых документов, количества листов в каждом экземпляре документов;
* срок оказания услуги;
* номер дела и PIN-код для мониторинга статуса предоставления услуги посредством сервиса «Проверить статус оказания услуги» на портале Самарской области «Мои документы»;
* фамилия и инициалы сотрудника МАУ «МФЦ», принявшего документы;
* справочный телефон МАУ «МФЦ», по которому заявитель может уточнить ход предоставления услуги.

3.7.10. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, ставит подпись на заявлении-расписке на предоставление услуги и передает ее для подписания заявителю.

3.7.11. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, выдает первый экземпляр заявления-расписки заявителю. Второй экземпляр прилагается к заявлению.

3.7.12. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за прием и регистрацию документов, передает документы сотруднику МАУ «МФЦ», ответственному за отправку документов с отметкой в Электронном журнале.

3.7.13. Результатом выполнения административной процедуры является:

- зарегистрированное в МАУ «МФЦ» заявление на предоставление муниципальной услуги с приложенным пакетом документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.7.14. Срок выполнения административной процедуры составляет не более 30 минут.

**3.8. Передача заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МАУ «МФЦ».**

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, сотруднику МАУ «МФЦ», ответственному за отправку документов.

3.8.2. Выполнение административной процедуры осуществляет сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за отправку документов, курьер МАУ «МФЦ».

3.8.3. Сотрудник МАУ «МФЦ» ответственный за отправку документов, формирует реестр передачи документов, представленных заявителем, с указанием информации о заявителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), номера регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в Электронном журнале, количества листов в документах, передаваемых в орган (структурное подразделение) администрации, обеспечивающий предоставление муниципальной услуги.

3.8.4. Сотрудник МАУ «МФЦ» ответственный за отправку документов, передает курьеру МАУ «МФЦ» документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, для доставки в организационное управление администрации городского округа Тольятти, с реестром передачи документов.

3.8.5. Курьер МАУ «МФЦ» передает документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, реестр передачи документов, специалисту организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти.

Специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти ставит отметку в реестре передачи документов и возвращает реестр передачи документов курьеру МАУ «МФЦ». Поступившее заявление регистрируется в системе электронного документооборота «ДЕЛО» (далее – СЭД «Дело»).

3.8.6. Курьер доставляет реестр передачи документов в МАУ «МФЦ».

3.8.7. Реестр передачи документов с отметками о принятии документов организационным управлением администрации городского округа Тольятти, хранится в МАУ «МФЦ».

3.7.8. Результатом выполнения административной процедуры является передача в организационное управление администрации городского округа Тольятти документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.8.9. Срок выполнения административной процедуры составляет не более 10 (десяти) рабочих дней, следующих за днем приема заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**3.9. Рассмотрение заявления и пакета документов, необходимых для предоставления услуги, подготовка проекта решения о предоставлении услуги.**

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги руководителю органа администрации.

3.9.2. Выполнение административной процедуры осуществляет сотрудник, ответственный за рассмотрение документов, сотрудник, ответственный за подготовку и направление межведомственного запроса.

3.9.3. Сотрудник, ответственный за рассмотрение документов, осуществляет в срок не позднее одного рабочего дня со дня получения заявления и прилагаемых к нему документов их проверку на предмет возможного представления заявителем по собственной инициативе документов, которые подлежат получению в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с перечнем документов (информации), указанным в пункте 2.8. настоящего Административного регламента.

3.9.4. В случае представления заявителем по собственной инициативе документа, подлежащего получению в порядке межведомственного информационного взаимодействия, орган администрации имеет право самостоятельно запросить подтверждение предоставленных сведений в органе, являющемся поставщиком данных.

3.9.5. В случае непредставления заявителем документов, получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия, сотрудник, ответственный за рассмотрение документов, подготавливает в течение 1 рабочего дня межведомственный запрос на получение документов или информации и передает специалисту, ответственному за направление межведомственного запроса.

3.9.6. Сотрудник, ответственный за рассмотрение документов, несет ответственность за правильность оформления межведомственного запроса.

3.9.7. Сотрудник, ответственный за направление межведомственного запроса, осуществляет направление межведомственного запроса в электронной форме посредством СМЭВ.

Направление межведомственного запроса в бумажной форме допускается в случае невозможности направления межведомственного запроса в электронной форме в связи с технической недоступностью или неработоспособностью СМЭВ, либо отсутствия возможности у органа, являющегося поставщиком данных, подключения к СМЭВ. Межведомственные запросы в бумажной форме оформляются в соответствии с требованиями Федерального закона №210-ФЗ и органа, являющегося поставщиком данных, и направляются средствами почтовой связи или курьером в порядке, определенном в Регламенте делопроизводства и документооборота в администрации.

3.9.8. Срок направления межведомственных запросов не более одного рабочего дня со дня получения подготовленных межведомственных запросов.

3.9.9. Подготовленный межведомственный запрос в электронной форме заверяется электронной подписью сотрудника, ответственного за направление межведомственного запроса, в бумажной форме – подписывается ответственным должностным лицом, определенным в соответствии с действующим законодательством, и направляется в орган, являющийся поставщиком данных.

3.9.10. Факт направления межведомственного информационного запроса в электронной либо бумажной форме сотрудник, ответственный за направление межведомственного запроса, вносит в журнал регистрации межведомственных запросов (далее - журнал) в бумажной форме.

3.9.11. Сотрудник, ответственный за подготовку и направление межведомственного запроса, имеет право направлять межведомственный запрос и получать ответ на него только в целях, связанных с предоставлением муниципальной услуги и делегированными полномочиями.

3.9.12. Сотрудник, ответственный за подготовку и направление межведомственного запроса, несет ответственность за своевременность подготовки и направления межведомственного запроса.

3.9.13. Сотрудник, ответственный за подготовку и направление межведомственного запроса, обязан принять необходимые меры для своевременности получение ответа на межведомственный запрос.

Не допускается отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае непоступления ответа на межведомственный запрос.

3.9.14. Если органы (организации), участвующие в межведомственном информационном взаимодействии, в распоряжении которых находятся документы и информация, не направляют ответ на межведомственный запрос в установленный законодательством срок, организационное управление администрации городского округа Тольятти принимает меры для привлечения к установленной законодательством ответственности лиц, виновных в непредставлении документов и информации. В этом случае в адрес руководителя органа (организации), участвующих в межведомственном информационном взаимодействии, и допустившего (допустившей) нарушение срока предоставления документов и информации, направляется обращение о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства.

3.9.15. Факт получения ответа на межведомственный запрос в электронной либо бумажной форме сотрудник, ответственный за направление межведомственного запроса, вносит в журнал регистрации межведомственных запросов (далее - журнал) в бумажной форме.

3.9.16. Ответ на межведомственный запрос, полученный в электронной форме, при необходимости распечатывается и заверяется личной подписью сотрудника, ответственного за направление межведомственного запроса.

3.9.17. Сотрудник, ответственный за направление межведомственного запроса, в течение одного рабочего дня с момента поступления ответов на межведомственные запросы передает полученные документы и (или) информацию в электронной или бумажной форме сотруднику, ответственному за рассмотрение документов.

3.9.18. Срок выполнения административной процедуры не более 10 (десяти) рабочих дней.

3.9.19. Специалист, ответственный за рассмотрение документов, по результатам экспертизы представленных документов и полученных в рамках межведомственного информационного взаимодействия определяет наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.9.20. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в п.2.9. настоящего административного регламента, специалист подготавливает мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.11.21. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги, указанных в п.2.9. настоящего административного регламента, специалист подготавливает Разрешение на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях.

3.11.22. Результатом административной процедуры является Выдача разрешения на использование официальных символов городского округа Тольятти в коммерческих, рекламных и представительских целях.

3.11.23. Факт передачи подготовленного проекта решения фиксируется в СЭД «ДЕЛО» и Журнале регистрации в бумажной форме.

**3.12. Согласование, принятие и оформление решения о предоставлении муниципальной услуги.**

3.12.1. Выполнение административной процедуры осуществляет специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти.

3.12.2. Руководитель организационного управления администрации городского округа Тольятти рассматривает представленный пакет документов, принимает решение и подписывает проект решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.12.3. Результатом выполнения административной процедуры является зарегистрированное решение о предоставлении муниципальной услуги.

3.12.8. Срок выполнения административной процедуры составляет 10 (десять) календарных дней.

**3.13. Выдача результата предоставления муниципальной услуги в организационном управлении администрации городского округа Тольятти.**

3.13.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в организационный отдел организационного управления администрации городского округа Тольятти утвержденного решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.13.2. Выполнение административной процедуры осуществляет специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти, ответственный за выдачу результата предоставления услуги заявителю.

3.13.3. В случае если заявитель указал в заявлении способ получения результата муниципальной услуги личное обращение в администрацию городского округа Тольятти, то руководитель организационного управления администрации городского округа Тольятти производит уведомление заявителя о готовности результата предоставления муниципальной услуги (по мобильному телефону, по городскому телефону, e-mail) в соответствии с информацией, указанной в заявлении.

3.13.4. При личном обращении заявителя за получением результата предоставления муниципальной услуги специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти осуществляет проверку документа, удостоверяющего личность заявителя или его полномочного представителя.

3.13.5. Специалист организационного отдела организационного управления администрации городского округа Тольятти, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги», производит выдачу заявителю результата предоставления услуги.

3.13.6. Результат предоставления услуги может быть предоставлен по выбору заявителя на бумажном носителе или в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, за исключением случаев, если иной порядок предоставления установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

3.13.7. Заявитель ставит подпись и дату получения результата предоставления муниципальной услуги в Журнале регистрации в бумажной форме.

3.13.8. Результатом выполнения административной процедуры является выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.13.9. Срок выполнения административной процедуры составляет 10 (десять) дней (за исключением случая неявки заявителя, извещенного надлежащим образом о готовности результата предоставления муниципальной услуги).

**3.14. Выдача результата предоставления муниципальной услуги в МАУ «МФЦ».**

3.14.1. Передача результата предоставления муниципальной услуги из организационного управления администрации городского округа Тольятти, обеспечивающего предоставление муниципальной услуги, в МАУ «МФЦ.

3.14.1.1. Основанием для начала административной процедуры является уведомление МАУ «МФЦ» организационным управлением администрации городского округа Тольятти о готовности результата предоставления муниципальной услуги.

3.14.1.2. Выполнение административной процедуры осуществляет курьер МАУ «МФЦ», сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за отправку документов, сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за выдачу документов.

3.14.1.3. После уведомления МАУ «МФЦ» организационным управлением администрации городского округа Тольятти о готовности результата предоставления муниципальной услуги, курьер МАУ «МФЦ» доставляет его в МАУ «МФЦ» из организационного управления администрации городского округа Тольятти, в соответствии с реестром передачи документов.

3.14.1.4. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за отправку документов, производит отметку о получении результата предоставления муниципальной услуги в Электронном журнале и передает документы сотруднику МАУ «МФЦ», ответственному за выдачу документов, с отметкой в Электронном журнале.

3.14.1.5. Результатом выполнения административной процедуры является прием в МАУ «МФЦ» результата предоставления муниципальной услуги.

3.14.1.6. Срок выполнения административной процедуры составляет не более «указать срок передачи документов» рабочего дня с момента получения МАУ «МФЦ» уведомления о готовности результата предоставления муниципальной услуги.

**3.14.2. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю в МАУ «МФЦ».**

3.14.2.1. Основанием для начала административной процедуры является прием результата предоставления муниципальной услуги МАУ «МФЦ» из организационного управления администрации городского округа Тольятти.

3.14.2.3. Выполнение административной процедуры осуществляет сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за выдачу документов.

3.14.2.4. При личном обращении заявителя в МАУ «МФЦ» за получением результата предоставления муниципальной услуги, сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за выдачу документов, осуществляет проверку документа, удостоверяющего личность заявителя или его полномочного представителя.

3.14.2.5. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за выдачу документов, производит выдачу заявителю результата предоставления услуги.

3.14.2.6. Заявитель ставит подпись и дату получения результата предоставления муниципальной услуги на экземпляре заявления-расписки на предоставление услуги от заявителя, который хранится в МАУ «МФЦ».

3.14.2.7. Сотрудник МАУ «МФЦ», ответственный за выдачу документов, производит отметку в Электронном журнале о выдаче результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.14.2.8. Заявление-расписка с отметкой заявителя о получении результата предоставления услуги хранится в МАУ «МФЦ».

3.14.2.9. Результатом выполнения административной процедуры является выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.14.2.10. В случае не востребованности заявителем результата предоставления муниципальной услуги в течение 30 дней со дня поступления его в МАУ «МФЦ», документы возвращаются в организационное управление администрации городского округа Тольятти с сопроводительным реестром.

IV.ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

* 1. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги.

4.1.1. Персональная ответственность специалистов организационного управления администрации городского округа Тольятти, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги за выполнение своих обязанностей закрепляется в его должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок начальником организационного отдела организационного управления, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов РФ, Самарской области, муниципальных правовых актов.

Текущий контроль осуществляется на постоянной основе.

* 1. Плановые и внеплановые проверки, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.
     1. В целях осуществления контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений, за полнотой и качеством предоставлением услуги, руководителем организационного управления проводятся плановые и внеплановые проверки. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц организационного отдела организационного управления.
     2. Проверки осуществляются на основании приказа руководителя организационного управления, распоряжений заместителя главы, распоряжений главы городского округа Тольятти.
     3. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы организационного управления.
     4. Внеплановые проверки осуществляются в случае выявления нарушений прав заявителей по их жалобам.
  2. Руководитель организационного управления администрации городского округа Тольятти несет ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом, в том числе за порядок и сроки выполнения административных процедур.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРИВЛЕКАЕМЫХ К РЕАЛИЗАЦИИ ФУНКЦИЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

5.1. Общие требования к порядку подачи жалобы, формы и способы направления жалобы:

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), или их работников.

5.1.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

5.1.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта (портала) органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=89C0D90A2EAF4B15360C1D1B4AD96A4A64415D398590A5AF36B0B4609BF0DAA463C257F5EA9A6E28ZBC7O) Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.1.4. Содержание жалобы:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации городского округа Тольятти, ее должностных лиц и муниципальных служащих, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, привлекаемых к реализации функций многофункциональных центров, или их работников в ходе предоставления муниципальной услуги.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются в том числе:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](consultantplus://offline/ref=1079ECF878E16518621613AF415B0C59B3F22416DA0EDC260B35BCCD1364BA6A798C4DF374C54EACE4L8O) Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или 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 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ от заявителя (получателя) или иного уполномоченного им лица.

5.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя - в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.6.1 настоящего Регламента.

5.6.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 5.6.2. настоящего Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.6.4. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 5.6.2. настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.6.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Приложение:

1. Форма «Заявление на предоставление муниципальной услуги».

2. Образец заполнения заявления на предоставление муниципальной услуги.

3. Блок-схема общей последовательности административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги.