**Порядок и условия предоставления муниципальных услуг**

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и процедурах предоставления муниципальной услуги

(далее – информация) заявитель обращается в Администрацию.

Место нахождения Администрации и ее почтовый адрес:

369140, КЧР, Зеленчукский район, ст. Зеленчукская, ул. Ленина, 81.

Время работы Администрации:

с 8.00 до 17.00 часов,

перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов,

суббота, воскресенье - выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на один час.

Электронный адрес Администрации: zelpisma@list.ru.

Официальный сайт Администрации в информационно- телекоммуникационной сети Интернет (далее-сеть Интернет): www.zelenchukadmin.ru.

телефон приемной главы Администрации – (87878) 5-12-45. Структурным подразделением Администрации, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, является отдел архитектуры и градостроительства (далее - отдел), расположенный по адресу:

369140, КЧР, Зеленчукский район, ст. Зеленчукская, ул. Ленина, 81.

Время работы отдела:

с 8.00 до 17.00 часов,

перерыв на обед с 12.00 до 13.00 часов,

суббота, воскресенье - выходные дни.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на один час.

Электронный адрес отдела архитектуры и градостроительства zelenarh2014@mail.ru

телефон начальника отдела архитектуры и градостроительства -

(87878) 5-24-57

телефон ведущего специалиста отдела архитектуры и градостроительства - (87878) 5-24-57.

Информация об оказании муниципальной услуги предоставляется при обращении в Администрацию:

- по письменным запросам;

- по телефону для справок - (87878) 5-24-57;

- по электронной почте - zelenarh2014@mail.ru;

- при личном обращении;

- на официальном сайте Администрации;

- на информационном стенде;

-посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый Портал) - www.gosuslugi.ru.

Законодательством предусмотрена возможность получения муниципальной услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ):

Республиканское государственное бюджетное учреждение «Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – Центр информационных технологий Карачаево-Черкесской Республики», расположенный по адресу:

Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Калантаевского, 36, и по телефону 8(8782) 28-00-10;

Муниципальное Бюджетное Учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Зеленчукском муниципальном районе», расположенное по адресу: 369140, КЧР, Зеленчукский район, ст. Зеленчукская, ул. Леонова 149/1 и по телефону 5-16-22.

Должностное лицо Администрации, осуществляющее предоставление информации, должно принять все необходимые меры по предоставлению заявителю исчерпывающей информации по вопросу обращения, в том числе с привлечением других должностных лиц уполномоченного органа.

Должностные лица Администрации предоставляют информацию по следующим вопросам:

а) об Администрации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги, включая информацию о месте нахождения Администрации, графике работы, контактных телефонах;

б) о порядке предоставления муниципальной услуги и ходе предоставления муниципальной услуги;

в) о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

г) о времени приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

д) о сроке предоставления муниципальной услуги;

е) об основаниях отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

ж) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

з) о порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, а также должностных лиц Администрации.

Основными требованиями при предоставлении информации являются:

а) актуальность;

б) своевременность;

в) четкость и доступность в изложении информации;

г) полнота информации;

д) соответствие информации требованиям законодательства.

 При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации письменного запроса. Ответ на письменный запрос направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

При информировании по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

Прием при личном обращении осуществляется:

начальником отдела или специалистом отдела в рабочие дни с 13.00 до 15.00 часов по адресу: ст. Зеленчукская, ул. Ленина, 81, каб №27.

 В случае изменения режима работы Администрации может быть установлен иной режим приема граждан.

Место ожидания заявителей (холл Администрации) оборудуется местами для сидения, столами для оформления необходимых документов, оснащается информационными стендами.

На информационных стендах, на официальном сайте Администрации, в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (ЕПГУ), официальном сайте МФЦ размещается следующая информация:

Административный регламент;

информация об Администрации, порядке предоставления муниципальной услуги, а также порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и ходе предоставления муниципальной услуги;

график приема заявителей;

фамилии, имена, отчества должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование обратившихся;

номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование обратившихся;

номера телефонов, адрес электронной почты Администрации;

перечень и образцы документов, необходимых для получения разрешения;

ссылка на сайт для проверки статуса поданного заявления о предоставлении муниципальной услуги;

права и обязанности заявителей и Администрации.

При приеме физических, юридических лиц - лицо, осуществляющее прием, ведет регистрацию приема, дает исчерпывающую консультацию о сроках и условиях выдачи разрешения.

Предоставление информации по телефону осуществляется путем непосредственного общения заявителя с должностным лицом Администрации.

При ответах на телефонные звонки должностные лица Администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о фамилии, имени, отчестве (если имеется) и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица Администрации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо Администрации или же обратившемуся заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если заявителя не удовлетворяет информация, предоставленная должностным лицом Администрации, он может обратиться к главе Администрации в соответствии с графиком приема заявителей, указанным в пункте.

В случае отсутствия главы Администрации, прием заявителей проводится заместителями главы по предварительной записи, которая осуществляется по телефону 5-12-45.

График приема заявителей в Администрации:

Понедельник 13.00 – 15.00 (перерыв 12.00 – 13.00)

Вторник 13.00 – 15.00 (перерыв 12.00 – 13.00)

Среда 13.00 – 15.00 (перерыв 12.00 – 13.00)

Четверг 13.00 – 15.00 (перерыв 12.00 – 13.00)

Пятница 13.00 – 15.00 (перерыв 12.00 – 13.00)

Суббота, воскресенье – выходные дни

График приема заявителей:

Вторник 14.00 - 17.00.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, и консультирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ осуществляются в порядке, установленном Административным регламентом МФЦ, с которым Администрация заключила в соответствии с законодательством соглашение о взаимодействии.