

**Единые стандартизированные требования  
к предоставлению муниципальных услуг администрацией Ровеньского района  
и подведомственными ей организациями**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие единые стандартизированные требования к предоставлению муниципальных услуг разработаны с целью унификации порядка предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации Ровеньского района, подведомственными ей организациями, а также организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ).

Основными задачами единых стандартизированных требований являются:

- обеспечение настоящих требований в административных регламентах;
- минимизация расходов времени и иных ресурсов получателя муниципальных услуг;
- возможность обращения с запросом в орган (организацию), предоставляющий муниципальную услугу, в письменном виде или с использованием информационных технологий;
- минимизация действий, количества документов, требуемых от получателя муниципальных услуг;
- закрепление измеряемых требований к качеству и доступности муниципальных услуг;
- учет мнения и интересов получателей муниципальных услуг.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих единых стандартизированных требованиях к предоставлению муниципальных услуг:

**органы и организации, предоставляющие муниципальные услуги** - орган местного самоуправления, наделенный соответствующим полномочием; организация, уполномоченная оказывать муниципальную услугу на основании правового акта органа местного самоуправления или договора о выполнении работ или оказании услуг для муниципальных нужд;

**стандарт муниципальной услуги** - нормативный правовой акт, устанавливающий систему требований к предоставлению муниципальной услуги в интересах ее получателя, в порядке, определяемом законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Белгородской области, нормативными правовыми актами Ровеньского района;

**стандарт обслуживания** - содержит требования к общей процедуре взаимодействия органов муниципального самоуправления с получателями муниципальных услуг;

**получатель муниципальной услуги (заявитель)** - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства (далее - гражданин) или организация, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя в орган (организацию), предоставляющий (предоставляющую) муниципальную услугу, для

реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей;

**должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющее деятельность по исполнению муниципальной функции или предоставлению муниципальной услуги, а равно лицо, выполняющее организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в администрации Ровеньского района, подчиненных ей муниципальных организациях;

**срок оказания услуги** - время от получения пакета документов, необходимого для предоставления муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, до предоставления конечного документа (документов) либо иного результата, для которого получатель муниципальной услуги обращался в орган (организацию), оказывающий муниципальную услугу.

1.3. Единые стандартизированные требования к предоставлению муниципальных услуг закрепляют минимальный объем требований, предъявляемых к качеству предоставления муниципальных услуг.

1.4. Единые стандартизированные требования к предоставлению муниципальных услуг обязательны для исполнения всеми органами и организациями, предоставляющими муниципальные услуги.

## 2. Стандарт муниципальной услуги

### 2.1. Описание получателей услуг:

2.1.1. Получатели муниципальной услуги должны соответствовать требованиям нормативных правовых актов, регулирующих отношения по предоставлению муниципальной услуги:

в отношении физических лиц - гражданство, социальное положение и другие характеристики;

в отношении юридических лиц - правовой статус организации, уставный капитал, осуществляемые виды деятельности и другие характеристики.

- От имени получателей муниципальной услуги обращаться за предоставлением муниципальной услуги имеют право: уполномоченные ими лица на основании доверенностей, оформленных в порядке, установленном статьей 185 Гражданского кодекса Российской Федерации;

- законные представители несовершеннолетних детей или недееспособных граждан (родители, усыновители, опекуны, попечители);

- официальные представители юридических лиц (руководители, в установленных случаях учредители);

- иные уполномоченные лица.

2.2. Требования к составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.2.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, устанавливается в отношении каждой муниципальной услуги соответствующими нормативными правовыми актами.

2.2.2. При предоставлении муниципальных услуг с использованием принципа «одного окна» предусматривается возможность формирования перечня необходимых для получения муниципальной услуги документов органом (организацией), предоставляющим муниципальную услугу, посредством межведомственного взаимодействия и

информационного обмена с использованием современных информационных технологий и баз данных.

2.2.3. В целях минимизации расхода времени получатель муниципальной услуги может быть освобожден от обязанности представления документов, которые в силу возложенной на орган (организацию) компетенции имеются в его распоряжении (копии лицензий, копии свидетельств о регистрации и другие документы).

2.2.4. Периодичность представления документов для получения муниципальной услуги (единожды или в установленные промежутки времени) предусматривается нормативными правовыми актами, регулирующими отношения по предоставлению муниципальной услуги.

2.2.5. Заявление о предоставлении муниципальной услуги составляется по установленной в нормативном правовом акте, регулирующем порядок предоставления муниципальной услуги, форме или в произвольной форме в случае отсутствия установленной. Заявление заполняется лично получателем муниципальной услуги или его представителем вручную, черными или синими чернилами (пастой), возможно с использованием технических средств при наличии подписи получателя муниципальной услуги или уполномоченного лица (печати организации).

2.2.6. В любом заявлении о предоставлении муниципальной услуги указываются следующие обязательные характеристики:

- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги (должность, статус поверенного, основания действия поверенного);
- орган или организация, которой адресовано заявление;
- цель обращения с заявлением;
- перечень и количество представленных документов;
- порядок получения результата услуги (по почте и иным способом);
- подпись лица, подавшего заявление.

2.2.7. По просьбе получателя муниципальной услуги либо его представителя заявление может заполняться должностным лицом, органа или организации, к компетенции которых отнесено предоставление муниципальной услуги. При этом подпись получателя муниципальной услуги под заявлением обязательна.

2.2.8. Пакет документов, необходимых для получения муниципальной услуги, может включать в себя оригиналы документов и их копии. Пакет документов должен быть исчерпывающим.

2.2.9. Оригиналы документов, необходимые для получения муниципальной услуги, представляются в исключительных случаях, установленных нормативными правовыми актами, регулирующими порядок предоставления муниципальных услуг.

2.2.10. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, копии документов заверяются нотариально.

В иных случаях должностное лицо, ответственное за прием документов, проверяет соответствие копий оригиналам документов, проставляет на каждой копии отметку «сверено с оригиналом» и подпись с указанием должности, фамилии и инициалов.

2.2.11. Документы на получение муниципальной услуги представляются получателем муниципальной услуги в единственном экземпляре за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок предоставления муниципальной услуги.

Копии документов (в том числе нотариально заверенные копии) приобщаются в дело заявителя, оригиналы - возвращаются получателю муниципальной услуги.

2.3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, результат предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги должны быть исчерпывающими и четко сформулированы в законодательных и иных нормативных правовых актах.

2.3.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги получателю муниципальной услуги в письменной форме направляется (вручается) решение об отказе с указанием причин, послуживших основанием для принятия решения.

Должностное лицо органа или организации, к компетенции которых отнесено предоставление муниципальных услуг, должно принять все меры для доступного пояснения оснований отказа получателю муниципальной услуги, а также при наличии возможности пояснить порядок преодоления оснований в отказе предоставления муниципальной услуги.

2.3.3. Формальные основания не могут являться основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является тот положительный эффект, с целью достижения которого заявитель обращается в орган или организацию, уполномоченные на предоставление муниципальных услуг, а также удовлетворенность заявителя качеством, своевременностью предоставления и полнотой получения муниципальной услуги.

2.3.5. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается выдачей заявителю правоустанавливающих или иных документов (в том числе лицензий, разрешений, согласований, справок, копий документов, их дубликатов, выписок), регистрацией актов, документов, прав, объектов, совершением действий по заверению копий документов, предоставлением мер социальной поддержки, совершением иных действий, изменяющих или подтверждающих правовое положение граждан и организаций в отношениях с другими лицами и государством.

2.4. Обязательства органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, в отношении графика (режима) работы с получателями муниципальной услуги:

2.4.1. Органы и организации, предоставляющие муниципальные услуги, осуществляют прием получателей муниципальной услуги в соответствии с установленным графиком.

При необходимости в соответствии с Трудовым кодексом, приказом (распоряжением) руководителя органа или организации, предоставляющих муниципальную услугу, суббота может быть объявлена приемным днем, а также, могут быть установлены дополнительные часы для приема.

2.4.2. Время предоставления перерыва для отдыха и питания должностных лиц органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу, устанавливается в соответствии с правилами внутреннего трудового распорядка.

2.5. Общий срок предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Органы и организации, предоставляющие муниципальные услуги, принимают решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении в срок не более 20 рабочих дней с даты получения всех необходимых документов, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

2.5.2. Конкретный срок предоставления муниципальной услуги устанавливается соответствующими нормативными правовыми актами, в том числе стандартами муниципальных услуг.

2.6. Сроки ожидания при предоставлении муниципальной услуги:

2.6.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.6.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на предоставление муниципальной услуги по предварительной записи не должно превышать 20 минут с момента времени, на которое был назначен прием.

2.6.3. Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 30 минут.

2.6.4. В целях недопущения очередей в местах предоставления услуг могут использоваться следующие формы работы с получателями муниципальной услуги:

- предварительная запись на прием;
- выдача талонов на прием с указанием конкретной даты и времени приема.

2.7. Условия и сроки приема и консультирования получателей муниципальной услуги:

2.7.1. График приема должностными лицами органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, получателей муниципальной услуги устанавливается руководителем соответствующего органа или организации.

2.7.2. Время приема каждым должностным лицом должно составлять не менее 4 часов в неделю.

### **3. Стандарт обслуживания**

3.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

3.1.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

- непосредственно в органе или организации, к компетенции которых отнесено предоставление муниципальной услуги;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения на информационных стендах.

3.1.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), Интернет-адресах, адресах электронной почты органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, приводятся в приложении к стандарту муниципальной услуги или в приложении к административному регламенту, содержащему требования к порядку предоставления муниципальной услуги, и размещаются:

- на Интернет-сайте;
- на информационных стендах органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги.

Сведения о местонахождении и контактных телефонах организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, размещаются в табличном виде:

- на Интернет-сайте;
- на информационных стендах в органах и организациях, предоставляющих муниципальные услуги.

3.1.3. Сведения о графике (режиме) работы соответствующих органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются:

- на Интернет-сайте;
- на вывесках при входе в здание, в котором располагается орган или организация, предоставляющие муниципальные услуги;
- на информационных стендах в органах и организациях, предоставляющих муниципальные услуги.

3.1.4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие порядок предоставления муниципальной услуги;
- текст административного регламента (стандарта муниципальной услуги) с приложениями;
- блок-схемы, являющиеся приложениями к административным регламентам, и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых получатели муниципальной услуги могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- схема размещения должностных лиц и режим приема ими получателей муниципальной услуги;
- таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;
- основания для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу;
- наименование, адрес и телефон вышестоящего органа (организации);
- иная информация.

3.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время для консультации по телефону рекомендуется в пределах 10 минут.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован

(переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.1.6. Во время разговора слова должны произноситься четко, не допускаются параллельные разговоры с окружающими людьми.

Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.1.7. Одновременное консультирование по телефону и на личном приеме не допускается.

3.1.8. Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывается руководителем уполномоченного органа (организации), к компетенции которого относится предоставление муниципальной услуги, или лицом, его замещающим, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

3.1.9. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 20 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения. В случае, если подготовка ответа требует направления запросов в иные организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений может быть продлен до 20 рабочих дней. Иные сроки рассмотрения письменных обращений установлены Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.1.10. Информация по запросу на сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в иные организации, - в течение 20 рабочих дней, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

3.1.11. Получатели муниципальной услуги, представившие документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются должностными лицами:

- об основаниях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для прекращения, приостановления предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги:

3.2.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются должностными лицами органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу, в том числе должностными лицами, специально выделенными для предоставления консультаций.

3.2.2. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- компетентность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

3.2.3. Консультирование заинтересованных лиц организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

3.2.4. Консультирование проводится в устной и письменной форме.

3.2.5. Индивидуальное устное консультирование осуществляется органом или организацией, уполномоченными на предоставление муниципальной услуги, при обращении заинтересованного лица за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

3.2.6. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при обращении заинтересованного лица в орган или организацию, уполномоченные на предоставление муниципальной услуги, путем:

- личного вручения;
- направления почтой, в том числе электронной;
- направления по факсу;
- размещения на Интернет-сайте.

3.2.7. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением (сходов граждан).

3.2.8. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в СМИ и на сайтах органов местного самоуправления.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте. Информационные стенды должны быть хорошо освещены.

3.2.9. Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись руководителя органа или организации, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, или лица, его замещающего, дату размещения.

Стенды (вывески), содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещения органа или организации, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги.

3.3. Требования к размещению и оформлению помещений органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги:

3.3.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги рекомендуется размещать в центре обслуживаемой территории.

3.3.2. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, должно осуществляться с учетом пешеходной и автотранспортной доступности.

3.3.3. Путь от остановок общественного транспорта до мест предоставления муниципальной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

3.4. Требования к парковочным местам:

3.4.1. На территории, прилегающей к месторасположению органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, оборудуются места для парковки автотранспортных средств.



3.4.2. Доступ автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

3.5. Требования к оформлению входа в здание:

3.5.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги, как правило, размещаются на нижних этажах зданий.

3.5.2. Входы в помещения обособленных подразделений органа и организации, оказывающих муниципальные услуги, рекомендуется оборудовать пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

3.5.3. Вход в здания органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об уполномоченном органе (организации), осуществляющем предоставление муниципальной услуги:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

3.5.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

3.6. Требования к присутственным местам:

3.6.1. Прием получателей муниципальной услуги рекомендуется осуществлять в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах).

3.6.2. Для удобства получателей муниципальной услуги помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц и получателей муниципальной услуги рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

3.6.3. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги.

3.6.4. У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов и т.д.).

3.6.5. Помещения органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги, должны соответствовать государственным санитарно-эпидемиологическим нормативам.

3.6.6. Присутственные места должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами.

3.6.7. В месте предоставления услуги:

- должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;
- в период с октября по май должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

3.7. Требования к местам для информирования:

3.7.1. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

3.7.2. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

3.8. Требования к местам для ожидания:

3.8.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуг и оптимальным условиям работы должностных лиц.

3.8.2. Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы сидячими местами для посетителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 4 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

3.8.3. Места для подготовки требуемых документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

3.8.4. Для создания комфортных условий ожидания на специальных столах могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

3.8.5. Места ожидания рекомендуется оборудовать электронной системой управления очередью.

3.9. Требования к местам приема получателей муниципальной услуги:

3.9.1. В органах и организациях, предоставляющих муниципальные услуги, организуются помещения для приема получателей муниципальных услуг зального типа, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (кабинетов). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия должностных лиц с получателями муниципальной услуги может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием должностного лица.

3.9.2. Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

3.9.3. Окна (кабинеты) приема получателей муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна (кабинета);
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего прием;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

3.9.4. Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

3.9.5. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

3.9.6. Место для приема получателей муниципальной услуги должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

3.9.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о получателе муниципальной услуги одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного получателя муниципальной услуги. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более получателей муниципальной услуги не допускается.

3.9.8. Продолжительность приема у должностного лица при подаче и рассмотрении документов не должна превышать 20 минут.

3.10. Возможность предварительной записи получателей муниципальной услуги:

3.10.1. Получателям муниципальной услуги должна быть предоставлена возможность для предварительной записи. Предварительная запись может осуществляться

при личном обращении получателя муниципальной услуги, по телефону или с использованием электронной почты.

3.10.2. При предварительной записи получатель муниципальной услуги сообщает свои персональные данные и желаемое время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в книги записи получателей муниципальной услуги, которые ведутся на бумажных или электронных носителях. Получателю муниципальной услуги сообщается время представления документов и номер окна (кабинета) приема документов, в которое следует обратиться.

3.10.3. Количество окон (кабинетов), в которых осуществляется прием и выдача документов (информации) по предварительной записи, не должно превышать количество окон (кабинетов), в которых прием и выдача документов (информации) осуществляются в порядке очереди, без предварительной записи.

3.10.4. В случае представления получателем муниципальной услуги неполного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должностное лицо назначает ему дату и время повторного обращения для представления документов.