

Тульская область
Муниципальное образование Ясногорский район
Администрация муниципального образования Ясногорский район

Постановление

От 07 июня 2019 года

№ 579

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010-№ 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде", на основании Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", на основании статьи 33 Устава муниципального образования Ясногорский район, администрация муниципального образования Ясногорский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

- Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (приложение).

- Обнародовать настоящее постановление путем размещения на официальной сайте муниципального образования Ясногорский район в сети Интернет и на информационных стендах.

- Постановление вступает в силу со дня обнародования.

- Признать утратившим силу постановление от 01 апреля 2013 года № 554 "Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

**Глава администрации
муниципального образования
Ясногорский район**

В.В. Мухин

**Административный регламент предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»**

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

1.1. Предметом регулирования Административного регламента является установление и соблюдение сроков, последовательности административных процедур и административных действий по предоставлению информации населению о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2. В целях применения настоящего Административного регламента используются следующие понятия:

заявители - физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в отраслевой (функциональный) орган местного самоуправления муниципального района (городского округа), предоставляющий муниципальные услуги, или в организации, подведомственные отраслевому (функциональному) органу местного самоуправления муниципального района (городского округа), с запросом о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в порядке, установленном статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее *Федеральный закон*), выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования Ясногорский район, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов

местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

- подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация - государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления;

- жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги;

- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр) - российская организация независимо от организационно-правовой формы. (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям федерального законодательства, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу "одного окна";

- предоставление государственных, и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

- универсальная электронная карта - материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем в визуальной (графической) и электронной (машиночитываемой) формах информацию о пользователе картой и обеспечивающий доступ к информации о пользователе картой, используемой для удостоверения прав пользователя картой на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг, оказание которых осуществляется с учетом положений законодательства, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически

значимых действий в электронной форме, универсальная электронная карта может иметь несколько независимо функционирующих электронных приложений;

- электронное приложение универсальной электронной карты - уникальная последовательность символов, записанная на электронном носителе универсальной электронной карты и предназначенная для авторизованного доступа пользователя такой картой к получению финансовой, транспортной или иной услуги, в том числе государственной или муниципальной услуги.

3. Требования, к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Место нахождения комитета жизнеобеспечения администрации муниципального образования Ясногорский район, предоставляющего от имени администрации муниципальную услугу (далее - комитет): 301030, Тульская область, г.Ясногорск, ул. П.Смидовича, д.8

3.2. График работы комитета:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00 пятница с 9.00 до 17.00 перерыв с 13.00 до 13.48 выходной день суббота, воскресенье

3.3. Прием заявлений и документов о предоставлении муниципальной услуги и выдача документов при личном обращении заявителя осуществляется государственным бюджетным учреждением Тульской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» отделение № 29 в г. Ясногорск (далее МФЦ)».

3.4. Телефоны: 8(48766)4-01-36,4-01-18.

3.5. Адрес официального сайта МО Ясногорский район:
<http://yasnogorsk.tulobl.ru>

3. 6. Адрес электронной почты администрации:
ased_mo_yasnogorsk@tularegion.ru

3.7. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

3.7.1. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются:

- при личном обращении;
- при письменном обращении (в том числе посредством электронной почты);
- по телефону.

1) Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками комитета жизнеобеспечения муниципального образования Ясногорский район в соответствии с должностными инструкциями.

2) Время ожидания в очереди для получения консультации при личном обращении не более 15 минут.

3) При консультировании по письменным заявлениям ответ направляется почтой, в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня поступления заявления.

4) При консультировании по письменным заявлениям, полученным посредством

электронной почты, ответ направляется на электронный адрес заявителя (если в заявлении не указана иная форма получения заявителем необходимой информации), в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня поступления заявления.

5) При устных обращениях и ответах на телефонные звонки сотрудником комитета подробно, четко и в вежливой форме осуществляется консультирование (информирование) обратившихся по существу интересующего

их вопроса.

6) Соединение с абонентом производится не позже третьего телефонного зуммера. В случае необходимости производится не более одной переадресации звонка другому сотруднику для ответа на вопрос заявителя. Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

7) При консультировании по телефону сотрудник комитета обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- информацию о месте нахождения и графике работы комитета жизнеобеспечения;
- сведения о нормативных актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;
- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы заявления на предоставление муниципальной услуги, на получение информации о предоставлении муниципальной услуги;
- информацию о принятии решения по конкретному заявлению о предоставлении муниципальной услуги.

3.8. Сведения о предоставлении муниципальной услуги можно получить с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»,^с а также в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области.

3.9. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

3.9.1. Места размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- на официальном сайте муниципального образования Ясногорский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Муниципальные услуги»;

3.9.2. Порядок, форма размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

1) Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать: информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу; информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги); информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги; информацию о стоимости муниципальной услуги и порядке оплаты;

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;
- информацию о результате оказания муниципальной услуги;
- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- информацию об адресах места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;
- информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;
- информацию о порядке получения консультаций;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;
- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками комитета, а также иными лицами, участвующими в предоставлении

муниципальной услуги;

- текст Административного регламента - на сайте;

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

4. Права и обязанности заявителей, комитета жизнеобеспечения при предоставлении муниципальной услуги.

4.1. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в многофункциональном центре.

4.2. Комитет жизнеобеспечения администрации муниципального образования Ясногорский район, предоставляющий муниципальную услугу, обязан:

предоставлять муниципальную услугу в соответствии с административным регламентом;

- обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- предоставлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, включенных перечень документов, указанных в пункте 11.2 Административного регламента, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, от подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, такие документы и информацию;

- исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

4.3. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые

находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона №210-ФЗ и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](#) статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](#) Федерального закона №210-ФЗ;

4) 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона №210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона №210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

6. Наименование отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Ясногорский район, предоставляющего муниципальную услугу - комитет жизнеобеспечения администрации муниципального образования Ясногорский район.

7. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - информации);

Отказ в предоставлении информации.

Предоставление Муниципальной услуги завершается путем выдачи (направления) Заявителю:

- информации в устной форме;

- информации в письменной форме;

- информации в электронной форме;

- уведомления об отказе в предоставлении информации.

8. Срок предоставления Муниципальной услуги составляет:

- 30 календарных дней со дня поступления заявления в письменной форме при личном обращении Заявителя, либо направленного по почте, электронной почте;

- 30 минут с момента изложения заявления в устной форме при личном обращении Заявителя;

- 10 минут с момента изложения заявления в устной форме по телефону;

- 30 минут при самостоятельном получении Заявителем информации.

9. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08 10.2003);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

- Федеральный закон от 27-07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Устав муниципального образования Ясногорский район;

- иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Ясногорский район, регулирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги;

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

10.1. Перечень документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя:

- заявление для предоставления муниципальной услуги (приложение 1);
- копию документа, удостоверяющего личность заявителя, являющегося физическим лицом, либо личность представителя физического или юридического лица.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет документы лично или по почте в администрацию муниципального образования Ясногорский район или многофункциональный центр.

В случае, если заявитель представляет интересы иного лица, ему необходимо предоставить подтверждающий данные полномочия документ.

Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Направленные заявителем электронные документы, подписанные электронной подписью заявителя, признаются равнозначными запросу и документам, представленным на бумажном носителе, и являются основанием для предоставления муниципальной услуги.

10.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для предоставления муниципальной услуги документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, не предусмотрены.

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и подготовки сообщения о невозможности предоставления муниципальной услуги являются:

- поступление заявления об оказании муниципальной услуги от лица, не имеющего полномочий на обращение;
- не предоставление или неполное предоставление заявителем документов (копий документов), необходимых для оказания муниципальной услуги;
- представление заявителем неправильно оформленных документов, содержащих неполные сведения, а также утративших юридическую силу документов.

В случае выявления оснований, сотрудник администрации муниципального образования Ясногорский район или работник МФЦ принимает решение об отказе

в приеме документов.

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформляется по требованию заявителя сотрудником администрации муниципального образования Ясногорский район, работником МФЦ по форме согласно приложению №2 к административному регламенту.

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, выдается заявителю с указанием причин отказа не позднее одного рабочего дня со дня получения от заявителя документов.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги либо подготовки сообщения о невозможности предоставления муниципальной услуги заявление считается рассмотренным.

Сообщение о невозможности рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в течении семи календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в системе «электронного документооборота».

11.1. Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить заявление.

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

- представление недостоверных документов и сведений;
- подача заявителем письменного заявления, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

12.1. Если, в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены допущенные недостатки, заявитель вправе вновь направить заявление

12.2. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги ответственный специалист в течение 7 календарных дней со дня регистрации заявления информирует заявителя либо его законного представителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде.

13. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут на одно заявление.

15. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут на одно заявление.

16. Максимальный срок регистрации заявления составляет не более 15 минут на одно заявление.

Сразу же после регистрации поданного заявления заявителю выдается уведомление о приеме поданного заявления о предоставлении муниципальной услуги.

В случае, если поданное заявителем о предоставлении муниципальной услуги заявление оформлено не в соответствии с требованиями административного регламента и в составе прилагаемых к нему документов отсутствуют необходимые документы, заявителю вручается уведомление о необходимости устранения нарушений в оформлении заявления и (или)

предоставления отсутствующих документов.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законом Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

17.1. Комитет, предоставляющий муниципальную услугу, должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

17.2. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, быть оборудованы средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

17.3. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются системой противопожарной и охранной сигнализации.

17.4. В помещении для предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалета) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

17.5. Информационная табличка, содержащая сведения о полном наименовании, графике работы комитета, предоставляющего муниципальную услугу, размещается рядом с входом в здание на хорошо просматриваемом посетителями месте.

17.6. Фасад здания администрации муниципального образования Ясногорский район, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется осветительными приборами, вход в здание оборудуется соответствующими указателями с автономными источниками питания.

17.7. В помещениях для заявителей организуются места для заполнения необходимых документов (столы, стулья), информационные стенды, содержащие необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги.

17.8. Прием заявлений осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении.

17.9. Рабочие места сотрудников, ведущих прием документов, оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

17.10. Вход в помещение предоставления услуг оборудуется пандусом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресло - коляски;

17.11. Работниками учреждений, предоставляющие услуги, оказывается помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению услуг;

17.12. Предусматриваются места ожидания, оборудованные стульями, кресельными секциями или скамейками;

17.13. Помещения МФЦ оборудуются согласно требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
--	---------------------------------

Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги, предоставляемой комитетом посредством:

- телефонной связи (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
- факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
- почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению)	100% (от числа запросов, обращений)
- размещение информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах	100%
- на официальном сайте администрации муниципального образования Ясногорский район	100%
- обнародование (опубликование) информации в средствах массовой информации	100%
Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, не более установленного	100%
Соблюдение срока регистрации запроса (заявления) заявителя	100%
Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги, не более установленного административным регламентом	100%
Доля случаев правильно заполненных заявителем запросов и заявлений (с приложением необходимых документов) и сданных с первого раза	95%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги	95%
Доля случаев правильно оформленных документов сотрудником, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги	95%

Соответствие помещений, отведенных для предоставление муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оснащенность	100%
информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалета) и размещения верхней одежды посетителей	100,00%
Оснащенность рабочих мест сотрудников, участвующих в процессе предоставлении муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой	100%
Укомплектованность комитета, предоставляющего муниципальную услугу, необходимым количеством сотрудников	100%
Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим образованием	90%
Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет	60%
Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг	5%
Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок	100%
Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования	95%
Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования	100%
Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования	95%

Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги специалистами отраслевого (функционального) и территориального органа администрации, в судебном порядке	5%
Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги	100%
Количество заявителей, обратившихся в администрацию муниципального образования Ясногорский район, комитет жизнеобеспечения, за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги	(человек)

19. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

19.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте муниципального образования Ясногорский район, в Сводном реестре 'государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области', на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

19.2. Обеспечение возможности получения заявителями в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте муниципального образования Ясногорский район, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги в электронном виде.

19.3. Обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде с использованием, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе официального сайта муниципального образования Ясногорский район, Сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе в электронной форме, а так же особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

20. Перечень административных процедур, исполняемых в рамках предоставления муниципальной услуги:

- консультирование по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги;
- прием заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги;
- регистрация заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги;
- проверка представленных документов и сведений и установление

возможности (невозможности) получения заявителем муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги заявителю, либо мотивированное письмо с мотивированным отказом в предоставлении информации.

21. Основанием для начала консультирования по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги является обращение, выраженное в устной, письменной, в том числе электронной форме, содержащего вопросы, касающиеся порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, а также иных вопросов, в рамках предоставления муниципальной услуги.

21.1. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заявителем и заинтересованным лицом используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;
- индивидуальное консультирование по почте, в том числе по электронной почте;
- индивидуальное консультирование по телефону.

21.2 Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником комитета жизнеобеспечения.

21.3. Информирование осуществляется в соответствии с графиком работы комитета жизнеобеспечения.

21.4. Индивидуальное консультирование лично.

1) Индивидуальное консультирование лично осуществляется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди заявителя, заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя, заинтересованного лица не может превышать 20 минут.

2) В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

21.5. Индивидуальное консультирование по почте.

1) При консультировании по письменным заявлениям ответ на заявление

заинтересованного лица направляется почтой в адрес заявителя, заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента получения письменного обращения. Датой получения обращения является дата регистрации входящего обращения. Заявитель вправе приложить к такому заявлению, необходимые документы копии документов на «бумажном носителе»

2) При консультировании по письменным заявлениям, поступившим посредством электронной почты либо в электронном виде, ответ на обращение заявителя, заинтересованного лица направляется электронной почтой (если иное не указано в заявлении) в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента получения письменного обращения. Датой получения обращения является дата регистрации входящего обращения.

21.5.1 Заявление, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение сути вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме на бумажном носителе. Заявитель вправе приложить к такому заявлению необходимые документы и материалы в

электронной форме, если подача сведений в такой форме не противоречит действующему законодательству.

21.5.2 Индивидуальное консультирование по телефону.

1) Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель или заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве и должности лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

21.6. Сотрудники комитета жизнеобеспечения при ответе на устные обращения (лично или по телефону) обязаны:

- корректно и внимательно относиться к заявителю, заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства,
- произносить слова четко, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- подвести итоги консультирования, перечислить меры, которые необходимо принять.

Сотрудники комитета жизнеобеспечения, осуществляющие устное консультирование (лично или по телефону), предоставляют ответ самостоятельно либо могут предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться письменно, в том числе посредством электронной почты, либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другого специалиста или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Сотрудники комитета жизнеобеспечения не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей, заинтересованных лиц.

21.7. Ответы на письменные обращения, в том числе в электронном виде, даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы; ..
- должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;
- фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

22. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является поступление от заявителя в комитет жизнеобеспечения письменного заявления (приложение 1 к Административному регламенту) с приложенными к нему - необходимыми для предоставления муниципальной услуги документами, обязанность по представлению которых возложена на заявителя.

23. Заявление может поступить по почте, в том числе по электронной почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, быть доставленным непосредственно заявителем, если иное не предусмотрено действующим законодательством.

24. Проверка и установление возможности получения заявителем муниципальной услуги.

25. Подготовка ответа.

26. Либо подготовка письма с отказом.

27. Заявителям, а также заинтересованным лицам обеспечена возможность доступа к сведениям о порядке предоставления муниципальной услуги посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе официального сайта муниципального образования Ясногорский район, Сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской

области, портала государственных и муниципальных услуг.

28. Заявителям, а также заинтересованным лицам обеспечена возможность получения формы заявления о предоставлении муниципальной услуги посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе официального сайта муниципального образования Ясногорский район, Сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, портала государственных и муниципальных услуг.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

29. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений сотрудниками комитета жизнеобеспечения, в рамках исполнения Административного регламента, осуществляется их непосредственным руководителем, а также лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

30. Руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

31. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение заявлений (запросов) на письменную консультацию, установленных настоящим Административным регламентом.

32. Текущий контроль (плановый контроль) осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения сотрудниками комитета положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

33. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается руководителем комитета жизнеобеспечения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

34. Проведение проверок исполнения Административного регламента, в рамках текущего контроля (планового контроля), производится не реже одного раза в квартал.

34.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

35. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Ясногорский район.

36. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

37. Ответственность за нарушение установленного порядка исполнения

Административного регламента наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона или их работников при предоставлении Муниципальной услуги

Право Заявителя подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) Администрации, а также ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги

38. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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», или их работников.

39. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих, 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», или их работников, а также принимаемых ими решений при предоставлении Муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

40. Право на подачу жалоб имеют физические или юридические лица, обратившиеся в Администрацию с заявлением о предоставлении Муниципальной услуги.

В случае, когда в соответствии с законодательством Российской Федерации от имени Заявителя имеет право осуществлять юридически значимые действия другое лицо, жалоба может быть подана через представителя Заявителя при представлении документа, подтверждающего его полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

Предмет жалобы

41. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих

случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2) 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) 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;

4) 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;

5) 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке,

определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

9) 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

10) 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 государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона. 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 соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 210-ФЗ Федерального закона.

Органы муниципальной власти, уполномоченные на рассмотрение жалобы, и должностные лица, которым может быть направлена жалоба

42. Органом местного самоуправления, уполномоченным на рассмотрение жалобы, является Администрация.

43. Жалоба может быть направлена непосредственно главе Администрации.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

44. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

45. 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 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](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

46. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

46.1 В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, муниципальных услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы [статьи 11.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» не применяются.

47. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

48. Жалоба должна содержать:

1) 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Порядок и сроки рассмотрения жалобы

49. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

50. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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 от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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.

51. 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.

52. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

52.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11,2 Федерального закона №210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, 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.

52.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2. даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

53. 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.

54. Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

55. Основания для приостановления рассмотрения жалобы нормами действующего законодательства Российской Федерации не предусмотрены.

56. Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы;

4) признания жалобы необоснованной.

57. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) отсутствия в жалобе фамилии Заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

2) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи

(жалоба остается без ответа, при этом Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение 7 календарных со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

58. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Муниципальной услуги;

в случае, если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной, и информация о праве Заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

59. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к Административному регламенту
Главе администрации муниципального
образования Ясногорский район
от почтовый адрес: телефон:

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на

(квартира, комната, комната в квартире, жилой дом, нежилое помещение, иной объект) расположенное по адресу:

Цель предоставления информации:

Информацию получу
(лично, почтовым отправлением, по электронной почте)

дата

_____ подпись

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

Настоящим подтверждается, что при приеме запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», были выявлены следующие основания для отказа в приеме документов:

а) поступление заявления об оказании муниципальной услуги от лица, не имеющего полномочий на обращение;

б) непредоставление или неполное предоставление заявителем документов (копий документов), необходимых для оказания муниципальной услуги;

в) представление заявителем неправильно оформленных документов, содержащих неполные сведения, а также утративших юридическую силу документов.

(нужное подчеркнуть)

В связи с изложенным принято решение об ОТКАЗЕ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Специалист УМФЦ или
администрации МО Ясногорский район _____ *(подпись)* _____ *(ФИО)*
_____ Дата

Корешок к уведомлению

**Администрация МО Ясногорский район или Государственное бюджетное
учреждение Тульской области «Многофункциональный центр
предоставления
государственных и муниципальных услуг»**

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

получил _____ *подпись* _____ *(ФИО)* _____ Дата