**О внесении изменения в постановление администрации**

**муниципального образования Суворовский район от 06.02.2015 № 191 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» на основании абзаца 2 части 1 статьи 29 Устава муниципального образования Суворовский район, администрация муниципального образования Суворовский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации муниципального образования Суворовский район от 06.02.2015 № 191 «Об утверждении а**дминистративного регламента по предоставлению муниципальной** услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» следующее изменение:

приложение изложить в новой редакции (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном сайте муниципального образования Суворовский район в сети Интернет.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Глава администрации**

**муниципального образования**

**Суворовский район Г.В. Сорокин**

Исп. Комарова Т.А.

Тел. 2-43-31

 Приложение

к постановлению администрации

 муниципального образования

 Суворовский район

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_

 Приложение

 к постановлению администрации

 муниципального образования

 Суворовский район

 от 06.02.2015 №191

**Административный регламент**

**Предоставление муниципальной услуги**

 **«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

**I**. **Общие положения.**

1. **Предмет регулирования административного регламента.**

1.1. 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.

1.2. 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**. **Круг заявителей.**

2.1. В качестве заявителей при получении муниципальной услуги могут выступать физические лица.

2.2. Заявители обращаются за получением муниципальной услуги:

-путем предоставления письменного заявления в администрацию;

-путем направления письменного заявления в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

-путем направления заявления в электронном виде, заполненного и отправленного с помощью регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (далее – РПГУ).

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

На Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (www.gosuslugi71.ru), официальном сайте муниципального образования Суворовский район www.suvorov.tularegion.ru размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Портале государственных и муниципальных услуг Тульской области, официальном сайте муниципального образования Суворовский район www. suvorov.tularegion.ru, о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

3.1. Место нахождения комитета жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Суворовский район: 301430 г. Суворов, пл. Победы д.1

3.2. График работы комитета жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Суворовский район и администрации муниципального образования Суворовский район: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

пятница и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00;

перерыв на обед с 13.00 до 13.48

График работы ГБУ МФЦ Тульской области в Суворовском районе:

понедельник - пятница с 8.00 до 20.00;

суббота с 9.00 до 16.00.

3.3. Информацию о муниципальной услуге можно получить:

-непосредственно в комитете жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Суворовский район;

- посредством телефонной связи;

- посредством почтовой связи, в том числе электронной почты;

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на сайте муниципального образования Суворовский район;

- в средствах массовой информации и на информационных стендах в помещении комитета жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Суворовский район;

- в филиале ГБУ МФЦ Тульской области в Суворовском районе (далее – многофункциональный центр) по адресу: 301430 г. Суворов, ул. Ленина дом 12.

3.4. Справочные телефоны, по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги:

- в администрации муниципального образования Суворовский район- (48763) 2-70-06;

- в комитете ЖКХ - (48763) 2-25-57; (48763) 2-43-31

- в ГБУ МФЦ Тульской области в Суворовском районе – 8 800-200-71-02.

3.5. Адрес официального сайта:

-муниципального образования Суворовский район– <https://suvorov.tularegion.ru>.

- ГБУ МФЦ Тульской области в Суворовском районе – <http://mfc71-tula.ru>.

3.6. Адрес электронной почты:

- администрации муниципального образования Суворовский район –

E-mail: ased\_mo\_suvorov@tuiaregion.ru

-комитета жилищно-коммунального хозяйства - jkh.suvorov@jandex.ru;

- ГБУ МФЦ Тульской области в Суворовском районе – mfc.suvorov@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 жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Суворовский район (далее – Комитет) 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 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 дней со дня поступления заявления.

5) При устных обращениях и ответах на телефонные звонки сотрудником Комитет 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;

- 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)», 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 сайте муниципального образования Суворовский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в разделе «Муниципальные услуги»;

- на информационных стендах в помещении Комитета;

- в многофункциональном центре.

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 консультации;

- 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 (полная версия - на интернет-сайте, извлечения - на информационном стенде);

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

**4. Права и обязанности заявителей, Комитета 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.

4.2. Комитет 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 муниципальные услуги, в подведомственные органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг, многофункциональный центр по межведомственным запросам таких органов и организаций, документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, за исключением документов, включенных перечень документов, указанных в пункте 9.1 Административного регламента, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих муниципальные услуги, от подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, многофункционального центра такие документы и информацию;

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

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

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

**6. Наименование органа администрации муниципального образования Суворовский район, осуществляющего предоставление муниципальной услуги** - Комитет жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования Суворовский район.

**7. Результатом предоставления муниципальной услуги является:**

-предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

-письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**8. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.**

8.1. Срок предоставления муниципальной услуги - не более 30 дней со дня регистрации запроса.

8.2. В случаях, если для предоставления муниципальной услуги необходимо получение информации от иных органов и организаций, глава администрации муниципального образования Суворовский район вправе продлить срок рассмотрения заявления не более чем на 5 дней.

8.3. При рассмотрении заявления сверх установленного срока заявитель в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока рассмотрения заявления письменно информируется о причинах задержки исполнения заявления.

**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 Суворовский район;

-иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Суворовский 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.**

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

-заявление для предоставления муниципальной услуги;

-документ, удостоверяющий личность.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица.

10.2. Комплектование и передача пакета документов, необходимого для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Административным регламентом и иными правовыми актами.

**11. Перечень оснований для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги для сотрудника администрации муниципального образования Суворовский район и сотрудника МФЦ:**

-если в заявлении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в таком случае заявление подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

-если фамилия, имя и отчество заявителя, адрес его места жительства не написаны полностью.

11.1. Сообщение о невозможности рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в семидневный срок со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота.

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

**12. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

-непредставление или неполное представление документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в настоящем Административном регламенте, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

-представление недостоверных документов и сведений;

-подача заявителем письменного заявления, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

-запрос заявителем информации, которая не относится к сфере предоставления муниципальной услуги;

-отсутствие оформленной в установленном порядке доверенности в случае подачи заявления на оформление запрашиваемого документа, подлежащего выдаче третьему лицу.

**13. Запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.**

13.1. Запрещено отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Портале государственных и муниципальных услуг Тульской области, официальном сайте муниципального образования Суворовский район.

13.2. Запрещено отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Портале государственных и муниципальных услуг Тульской области, официальном сайте муниципального образования Суворовский район.

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

13.4. Администрация 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, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) государственных 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.

13.5. Многофункциональные центры и организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ не вправе требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных выше. Данное положение в части первоначального отказа в предоставлении муниципальной услуги применяется в случае, если на многофункциональный центр возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ

**13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.**

13.1. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

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

14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одно заявление.

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

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

**15. 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.**

15.1. 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.

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

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

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

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

15.6. Фасад здания управления, предоставляющего муниципальную услугу, оборудуется осветительными приборами, вход в здание оборудуется соответствующими указателями с автономными источниками питания.

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

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

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

15.10. Для людей с ограниченными возможностями предусмотрено:

1) возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

2) содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в здание администрации и выходе из него;

3) оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

4) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание администрации, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью сотрудников комитета;

5) возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

6) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по зданию администрации;

7) обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

8) оказание должностными лицами комитета иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

15.11. Доступность лицам с ограниченными возможностями обеспечивается оборудованием входа в помещения МФЦ лестницами с поручнями, пандусами для передвижения инвалидных колясок.

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

**16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.
Показатели доступности и качества  муниципальной услуги.**

16.1. Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с ответственными специалистами при предоставлении муниципальной услуги.

16.2. Определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с настоящим регламентом.

16.3. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема заявителем при подаче заявления.

16.4. Определяется как отношение количества заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, более установленного срока к общему количеству заявителей.

16.5. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

16.6.  Жалобы граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

16.7. Определяется как количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в администрацию муниципального образования, правительство Тульской области, иные органы и организации, за отчетный период.

16.8.  Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном администрацией.

16.9.  Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

16.10. Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги.

16.11. Контрольные показатели при анализе доступности, информирования и обращений граждан по качеству предоставления муниципальной услуги:

- удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) – 98-100%;

- удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги - не менее 90%;

- процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.

**17. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.**

17.1. При обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ (далее - пакет документов) подписываются тем видом электронной подписи, допустимость использования которых установлена федеральными законами, регламентирующими порядок предоставления муниципальной услуги либо порядок выдачи документа, включаемого в пакет документов. В случаях если указанными федеральными законами используемый вид электронной подписи не установлен, вид электронной подписи определяется в соответствии с критериями определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением муниципальных услуг, согласно приложению, за исключением случая, предусмотренного [пунктом 2(1)](#Par2) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

17.2. В случае если при обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги идентификация и аутентификация заявителя - физического лица осуществляются с использованием единой системы идентификации и аутентификации, административным регламентом предоставления государственной или муниципальной услуги может быть предусмотрено право заявителя - физического лица использовать простую электронную подпись при обращении в электронной форме за получением такой муниципальной услуги при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

17.3. Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

17.4. В случае если федеральными законами и изданными в соответствии с ними нормативными правовыми актами, устанавливающими порядок предоставления определенной муниципальной услуги, предусмотрено предоставление нотариально заверенных копий документов, соответствие электронного образа копии документа его оригиналу должно быть засвидетельствовано усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса. Если в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении документов не установлено требование о нотариальном свидетельствовании верности их копий, то такие копии подписываются простой электронной подписью заявителя.

17.5. В случае если для получения муниципальной услуги установлена возможность подачи документов, подписанных простой электронной подписью, для подписания таких документов допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

17.6. Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

**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.**

**18. 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.

**19. 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.

19.1. 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.

19.2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником Комитета.

19.3. Информирование осуществляется в соответствии с графиком работы Комитета.

19.4. 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 15 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя, заинтересованного лица не может превышать 15 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.

19.5. 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 дней с момента получения письменного обращения. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления. Заявитель вправе приложить к такому заявлению необходимые документы копии документов.

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 дней с момента получения письменного обращения. Обращение, поступившие по электронной почте, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

19.5.1. 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.

19.6. 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.

19.7. Сотрудники Комитета 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.

19.7.1. Сотрудники Комитета, 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.

19.7.2. Сотрудники Комитета 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.

19.8. 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.

20. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является поступление от заявителя в администрацию муниципального образования Суворовский район письменного заявления (приложение 1 к Административному регламенту) с приложенными к нему необходимыми для предоставления муниципальной услуги документами, обязанность по представлению которых возложена на заявителя.

21. 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.

22. При поступлении запроса (заявления) заявителя в администрацию муниципального образования Суворовский район сотрудником, ответственным за регистрацию входящих документов, осуществляется регистрация запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги в автоматизированной системе электронного документооборота (далее - АСЭД) и передача данного запроса заместителю главы администрации муниципального образования Суворовский район, курирующему деятельность Комитета.

 Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

22.1. Заместитель главы администрации муниципального образования Суворовский район, курирующий деятельность Комитета, после рассмотрения запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги направляет данный запрос для исполнения в Комитет.

 Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

22.2. Председатель Комитета осуществляет рассмотрение запроса и назначение сотрудника  Комитета, ответственного за исполнение данного запроса.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

22.3. После рассмотрения запроса сотрудником Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги и исполнение запроса, подготавливается информация, на основании которой председатель Комитета принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги заявителю либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

22.4. При принятии положительного решения сотрудником Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги и исполнение запроса, осуществляется подготовка письменного ответа заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Данный ответ подписывается в установленном порядке заместителем главы администрации муниципального образования Суворовский район, курирующим деятельность Комитета.

Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

22.5. После подписания заместителем главы администрации муниципального образования Суворовский район, курирующим деятельность Комитета, письменного ответа заявителю, содержащего информацию  о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, сотрудником, ответственным за регистрацию входящих и исходящих документов, осуществляется регистрация данного ответа в АСЭД и направление его в адрес заявителя удобным для заявителя способом.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

22.6. При принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги сотрудником Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, готовится письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги. Данное письмо визируется председателем Комитета и подписывается в установленном порядке заместителем главы администрации муниципального образования Суворовский район, курирующим деятельность Комитета.

Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

22.7. После подписания заместителем главы администрации муниципального образования Суворовский район, курирующим деятельность Комитета, письменного ответа заявителю, содержащего мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, сотрудником, ответственным за регистрацию входящих и исходящих документов, осуществляется регистрация данного ответа в АСЭД и направление его в адрес заявителя удобным для заявителя способом.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

23. При поступлении запроса (заявления) заявителя в Комитет сотрудник Комитета, ответственный за прием документов, проводит первичную проверку представленного заявления, осуществляет регистрацию входящих документов о предоставлении муниципальной услуги и передачу данного запроса председателю Комитета.

 Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

23.1. Председатель Комитета осуществляется рассмотрение запроса и назначение сотрудника, ответственного за исполнение данного заявления.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

23.2. После рассмотрения заявления сотрудником Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги и исполнение заявления, подготавливается информация, на основании которой председатель Комитета принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги заявителю либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

23.3. При принятии положительного решения сотрудником Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги  и исполнение заявления, осуществляется подготовка письменного ответа заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Данный ответ подписывается в установленном порядке председателем Комитета.

Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

23.4. После подписания председателем Комитета письменного ответа заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, сотрудником, ответственным за делопроизводство, осуществляется регистрация данного ответа и направление его в адрес заявителя удобным для заявителя способом.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

24. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 к Административному регламенту.

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

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

**IV**. **Формы контроля за исполнением**

**Административного регламента.**

27. **Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.**

27.1. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием в ходе их исполнения решений, осуществляют глава администрации или один из его заместителей.

27.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственного специалиста положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, муниципального образования Суворовский район при предоставлении муниципальной услуги.

27.3. 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 соблюдением законности.

27.4. Специалист, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

27.5. Специалист, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

27.6. Специалист, ответственный за проведение проверок представленных заявителем сведений, требующих проверки полноты и достоверности, указанных в них сведений, несет персональную ответственность:

- за своевременность и качество проводимых проверок информации, представленной заявителем;

- за соответствие направляемых запросов требованиям настоящего регламента;

- за соблюдение порядка и сроков направления запросов.

27.7. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, за достоверность сведений, своевременность и порядок согласования проекта постановления, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

27.8. Физические лица, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

27.9. По результатам осуществления текущего контроля в случае выявления нарушений законодательства Российской Федерации, законодательства Тульской области, виновные лица несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

**28. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

28.1. При осуществлении контроля над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, глава администрации может проводить плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

28.2. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заинтересованных лиц, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

28.3. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы администрации, но не реже двух раз в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

28.4. Внеплановые проверки могут осуществляться по поручению главы администрации муниципального образования Суворовский район или при наличии жалоб на исполнение регламента. Внеплановые проверки осуществляются на основании приказов главы администрации.

28.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**29. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

29.1. Персональная ответственность должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностном регламенте (инструкции) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

29.2. Должностные лица администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.

**30. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

30.1. Контроль над предоставлением муниципальной услуги может проводиться по конкретному обращению заинтересованного лица.

30.2. Граждане, их объединения и организации имеют право на предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности администрации при предоставлении муниципальной услуги.

30.3. Для проведения проверок создается комиссия, в состав которой включаются представители администрации.

30.4. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и нарушения и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем комиссии.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в**[**части 1.1 статьи 16**](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_321522/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352)**Федерального закона 210-ФЗ, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников.**

**31. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляюшего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставившего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ, или их работников.**

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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 государственной или 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 государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Федерального закона № 210-ФЗ;

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

9) приостановление предоставления государственной или 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 государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

**32. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы****.**

32.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий 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 № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

32.2. 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 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

32.3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-27072010-n-210-fz-ob/glava-4/statia-16/)  Федерального закона № 210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

32.4. В случае, если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы статей 11.1, 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ не применяются.

32.5. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих при осуществлении в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, являющихся субъектами градостроительных отношений, процедур, включенных в исчерпывающие перечни процедур в сферах строительства, утвержденные Правительством Российской Федерации в соответствии с частью 2 статьи 6 Градостроительного кодекса Российской Федерации, может быть подана такими лицами в порядке, установленном настоящей статьей, либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

32.6. 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.

32.7. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

32.9. 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.

32.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 36.8 настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

32.11. 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 № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

32.12. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2. Федерального закона № 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

32.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2. Федерального закона № 210-ФЗ, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

32.14. Положения настоящего административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

 Приложение 1
к Административному регламенту

Главе администрации
муниципального образования
Суворовский 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(ую)  по адресу:
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Цель предоставления информации:
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Информацию получу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(лично, почтовым отправлением, по электронной почте)

Дата

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

Приложение 2
к Административному регламенту

Блок-схема
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление информации о порядке
                           предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

 ┌────────────────────────────────────┐

 ┌──────────┤Обращение заявителя за консультацией├──────────────┐

 │ └────────┬──────────────────┬────────┘ │

 \/ \/ \/ \/

┌────────────────┐ ┌──────────┐ ┌────────────────────┐ ┌─────────────────┐

│ Посредством │ │При личном│ │ Посредством СМИ, в │ │ Посредством │

│телефонной связи│ │ приеме │ │ том числе │ │почтовой связи, в│

└───────┬────────┘ └─────┬────┘ │ информационно- │ │ том числе │

 │ │ │телекоммуникационной│ │электронной почты│

 \/ \/ │ сети "Интернет" │ └────────┬────────┘

 ┌────────────────────────┐ └─────────┬──────────┘ \/

 │ Получение информации по│ │ ┌───────────┐

 │ интересующим вопросам в│<──┐ │ │ Прием и │

 │ рамках предоставления │ │ \/ │регистрация│

 │ муниципальной услуги │ │┌────────────────┐ │ запроса │

 └────────────────────────┘ ││ Получение общей│ │(обращения)│

 ││ информации о │ └──────┬────┘

 ││ предоставлении │ \/

 ----------------------------- ││ муниципальной │ ┌────────────┐

( Обращение заявителя за ) ││ услуги │ │Рассмотрение│

(предоставлением муниципальной) │└────────────────┘ │ запроса │

( услуги ) │ │ (обращения)│

 ----------------------------- │ └─┬────────┬─┘

 │ │ │ │

 \/ │ \/ \/

┌─────────────┐ ┌────────────┐ │ ┌──────────────┐┌──────────────┐

│ Прием │ │ Первичное │ └──────────┤ Принятие ││ Принятие │

│ запроса │ │рассмотрение│ │ решения о ││ решения о │

│(обращения) с│─>│ запроса и ├────────┐ │предоставлении││ невозможности│

│ необходимым │ │ документов │ │ │ запрашиваемой││предоставления│

│ пакетом │ └─────┬──────┘ \/ │ информации ││ запрашиваемой│

└─────────────┘ │ ┌──────────────┐└──────────────┘│ информации │

 │ │Несоответствие│ └──────┬───────┘

 │ │ предъявляемым│ │

 │ │ к документам │ │

 │ │ требованиям │ │

 \/ └─┬────────────┘ │

┌──────────────────────────┐ │ │

│Соответствие предъявляемым│ │ ┌──────────────┐ \/

│ к документам требованиям │ │ │Мотивированный│ ┌──────────────────────┐

└─────────────┬────────────┘ └─>│отказ в приеме│ │ Подготовка письма с │

 │ │ документов │ │мотивированным отказом│

 \/ └──────────────┘ └──────────────────────┘

┌─────────────────────────┐ /\

│ Регистрация запроса │ │

│(обращения) с необходимым│ ┌──────────────────────┐ ┌──────────┴───────┐

│ пакетом документов ├─>│ Рассмотрение запроса │ │Принятие решения о│

└─────────────────────────┘ │ (обращения) с ├─>│ невозможности │

 ┤ необходимым пакетом │ │ предоставления │

 │ документов │ │ запрашиваемой │

 └──────────┬───────────┘ │ информации │

 │ └──────────────────┘

┌───────────────────────────────────┐ │

│ Принятие решения о возможности │<──┘

│предоставления муниципальной услуги│

└───────────────┬───────────────────┘

 │

 \/

┌───────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Перечень иных административных процедур для предоставления │

│ заявителю результата муниципальной услуги │

└───────────────┬───────────────────────────────────────────────┘

 │

 \/

┌───────────────────────────────────────────────────────────────┐

│Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги│

└─────────────────────────────────────