



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КАРАБАНОВО
АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14.09.2020

№ 363

*Об утверждении административного
регламента предоставления муниципальной услуги
"Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению
на территории города Карabanово
Александровского района"*

В соответствии с Федеральными законами 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»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Карabanово Александровского района" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте администрации города Карabanово.

и.о. главы администрации

Т.В. Павлова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
"Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению на территории города Карабаново
Александровского района"**

**Раздел I. Общие положения
Предмет регулирования административного регламента
предоставления муниципальной услуги**

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Карабаново Александровского района" (далее - Административный регламент) разработан в целях реализации прав граждан на обращение в администрацию города Карабаново, повышения качества исполнения и доступности при получении муниципальной услуги, предоставляемой администрацией города Карабаново Александровского района (далее - муниципальная услуга).

Административный регламент предоставления муниципальной услуги включает в себя рассмотрение вопросов и принятие решений, связанных с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Предоставление информации включает в себя следующие сведения:

- О нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- О стандартах и нормативах предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- О порядке и условиях заключения договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг;
- О порядке расчета и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;
- О порядке установления факта непредоставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- Об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- О правах и обязанностях исполнителей жилищно-коммунальных услуг;

- О правах и обязанностях потребителей жилищно-коммунальных услуг.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица и юридические лица либо их представители, наделенные полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, выступать от их имени при взаимодействии с уполномоченным органом при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, определяет последовательность и сроки выполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования заявителями решений и действий (бездействия) сотрудников.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Карабаново Александровского района".

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Карабаново. Исполнителем муниципальной услуги является администрация города Карабаново (далее - Администрация) и учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Александровского района" (далее - МФЦ).

При обращении заявителя в МФЦ взаимодействие с Администрацией осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между Администрацией и МФЦ, заключаемым в установленном порядке.

МФЦ осуществляет:

- прием заявлений (запросов) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с Администрацией;
- представление интересов Администрации при взаимодействии с заявителями;
- информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе исполнения муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;
- выдачу заявителю документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- иные функции, установленные действующим законодательством.

2.3. Местонахождение Администрации: 601642, Владимирская область, Александровский район, г. Карабаново, пл. Лермонтова, д. 1А.

Администрация работает по следующему графику:

Понедельник-четверг с 8.00 до 17.15

Пятница с 8.00 до 15.00

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00

Выходной день: суббота, воскресенье.

Контактные телефоны: (849244) 5-14-15

E-mail: adminkar@mail.ru

Адрес официального сайта Администрации в сети «Интернет»:
<http://городкарабаново.рф>

2.4. Местонахождение МФЦ: Владимирская область, г. Александров, ул.Институтская, дом 3.

МФЦ работает по следующему графику:

Понедельник, вторник, четверг с 8.30 до 17.30

Четверг с 8.30 до 20.00

Перерыв на обед: с 13.00 до 13.45

Пятница: с 8.30 до 16.30. Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Суббота: с 9.00 до 13.00 (без обеда)

Выходной день: воскресенье.

Контактный телефон: (84924)46-92-50

E-mail: altx_mfc33@mail.ru

2.5. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информация о порядке получения муниципальной услуги предоставляется:

- путем индивидуального и публичного информирования в устной и письменной форме;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, на информационных стендах;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна представляться заявителям оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Администрации при личном контакте с заявителем и при помощи телефонной связи.

Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается заявителю при его личном обращении или направляется письмом.

Консультации заявителю предоставляются при личном обращении, посредством почтовой и телефонной связи по следующим вопросам:

- по перечню документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- о времени приема документов;
- о сроках исполнения муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

При консультировании заявителя исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций;
- соблюдать права и законные интересы заявителя.

Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги должны содержать следующее:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить в МФЦ. Сведения о местонахождении МФЦ, контактных телефонах (телефонах для справок), о графике (режиме) работы, Интернет-адресе, адресе электронной почты МФЦ приводятся в п. 2.4. настоящего административного регламента и размещаются на Интернет-сайте Администрации.

2.6. Консультации (справки) о предоставлении муниципальной услуги предоставляются ответственными исполнителями Администрации, а также ответственными исполнителями МФЦ.

2.7. Индивидуальное консультирование производится в устной и письменной форме.

2.8. Индивидуальное устное консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственными исполнителями Администрации и МФЦ:

- по личному обращению;
- по письменному обращению;
- по телефону;
- по электронной почте.

2.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- требования к документам, прилагаемым к заявлению;
- время приема и выдачи документов;
- сроки исполнения муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

2.10. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при письменном обращении заинтересованного лица в Администрацию или МФЦ. Письменный ответ подписывается руководителем Администрации или МФЦ и содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом, в зависимости от

способа обращения заинтересованного лица за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица в течение 30 дней со дня поступления запроса.

2.11. С момента приема заявления заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги по телефону, посредством электронной почты или на личном приеме.

2.12. При ответах на телефонные звонки ответственные исполнители Администрации и МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

2.13. Рекомендуемое время для консультации по телефону — 5 минут.

2.14. При невозможности ответственного исполнителя, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому ответственному исполнителю или должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить информацию.

2.15. Во время разговора ответственный исполнитель должен произносить слова четко, не допускать разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

2.16. Одновременное консультирование по телефону и прием документов не допускается.

2.17. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на информационных стендах, а также на официальном сайте Администрации.

2.18. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем письменного ответа Администрации, содержащего информацию о порядке предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению.

2.19. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.19. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

2.20. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Жилищный кодекс Российской Федерации ("Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14);

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2010, N 31, ст. 4179).

2.21. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявителем предоставляются следующие документы:

2.21.1. заявление по форме, указанной в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.22. Заявитель вправе представить заявление на бумажном носителе лично или посредством почтового отправления с уведомлением о вручении либо в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - единый портал), или посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявление, подаваемое в форме электронного документа, подписывается заявителем простой электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

2.23. Запрещается 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;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной статье 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги 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 Федеральном законе от 27.07.2010 N210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" .

2.24. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.24.1. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.25. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или для принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.25.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.26. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.26.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.27. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

2.28.1. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления составляет не более 15 (пятнадцати) минут.

2.28.2. Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должна превышать 15 (пятнадцать) минут.

2.29. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.29.1. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы табличками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение муниципальной услуги;

- режима работы.

2.29.2. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютерами и иной оргтехникой, рабочими столами и стульями, стульями для посетителей, образцами заполнения документов, снабжены бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.30. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к таким документам;

- образцы документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- адреса, телефоны и время приема специалистов уполномоченного органа;

- информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.31. Помещения для получателей муниципальной услуги должны быть оборудованы столом с письменными принадлежностями и стульями.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов, информационные стенды с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть доступны для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Места для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания в очереди на подачу или получение документов оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании Администрации.

Образцы заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах, расположенных в здании Администрации.

2.32. В помещении предусматривается обеспечение условий доступности муниципальной услуги для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него,
- содействие со стороны должностных лиц инвалиду при входе в помещение и выходе из него (при необходимости),

- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов,

- возможность самостоятельного передвижения по помещению в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги,

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории помещения;

- разъяснение порядка предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности,

- обеспечение допуска в помещение 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,

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги,

- обеспечение допуска сурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- предоставление инвалидам возможности получения муниципальной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

В помещениях МФЦ созданы условия доступности получения муниципальной услуги для инвалидов. Вход в здание оборудован пандусом, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. В здании организован бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

2.33. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- открытость деятельности Администрации при предоставлении муниципальной услуги;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.34. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Муниципальная услуга может предоставляться в электронной форме (при наличии технических возможностей).

Информация об услуге размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/>), в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области" (<http://www.rgu.avo.ru/>), а также на официальном сайте Администрации.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме:

- организуется дистанционное (на WEB-сайте) предоставление заявителю информации о муниципальной услуге: порядок получения муниципальной услуги и адреса мест приема документов для предоставления муниципальной услуги;

- предоставляется возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для получения муниципальной услуги (форма заявления). Форма заявления размещается в соответствующем разделе

единого Интернет-портала государственных и муниципальных услуг Владимирской области;

- предоставляется возможность направить в электронном виде заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- предоставляется доступ к информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе о результатах рассмотрения документов: выдерживается ли срок выполнения административных процедур, какие решения приняты и т.д.

2.35. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" 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. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего абзаца не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

РАЗДЕЛ III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием от заявителя заявления;
- 2) подготовка информации;
- 3) направление информации заявителю.

3.2. Прием от заявителя заявления.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является поступление в Администрацию письменного обращения заявителя, либо направление заявления в электронном виде или по почте.

3.2.2. Ответственным за исполнение данного административного действия является специалист Администрации, выполняющий обязанности по приему и регистрации входящей документации.

При личном обращении специалист удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии.

При поступлении заявления в электронном виде специалист распечатывает поступившее заявление, фиксирует факт получения в журнале регистрации и направляет заявителю подтверждение о получении.

При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении специалист вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале регистрации.

Зарегистрированное заявление направляется специалисту Администрации, ответственному за оказание услуги для подготовки информации.

Максимальный срок исполнения данного административного действия - 1 рабочий день со дня обращения.

3.3. Подготовка информации.

3.3.1. Основанием для начала административного действия является направление заявления для подготовки информации.

Ответственным за исполнение данного административного действия является специалист Администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист Администрации рассматривает заявление, определяет информацию, необходимую для подготовки ответа, осуществляет подготовку ответа в письменной форме, содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

Специалист Администрации готовит письменный ответ заявителю и подписывает ответ у главы администрации.

Результатом исполнения данного административного действия является подписание письменного ответа заявителю.

Максимальный срок исполнения данного административного действия - 28 дней со дня поступления заявления.

3.4. Направление информации заявителю.

3.4.1. Основанием для начала административного действия является подписание письменного ответа заявителю.

Ответственным за исполнение данного административного действия является специалист по организационной и кадровой работе Администрации.

Подписанная информация регистрируется специалистом по организационной и кадровой работе Администрации в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается под роспись.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется специалистом Администрации заявителю в электронном виде, если об этом указано на то заявителем в заявлении.

При предоставлении информации заявителю лично специалист Администрации:

- устанавливает личность заявителя;
- выдает заявителю информацию.

При предоставлении информации заявителю по почте специалист Администрации помещает информацию в конверт и направляет письмо заявителю.

В случае предоставления услуги в электронной форме специалист направляет заявителю информацию по электронной почте.

Результатом исполнения данного административного действия является получение заявителем информации о порядке предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению.

Максимальный срок исполнения данного административного действия - 1 рабочий день со дня подписания письменного ответа заявителю.

3.5. При обращении заявителя в МФЦ сотрудник Администрации информирует МФЦ о наличии готового результата муниципальной услуги. МФЦ в течение 2 рабочих дней получает результат муниципальной услуги в Администрации и информирует заявителя о возможности получения документов, подготовленных по результатам предоставления муниципальной услуги, не позднее одного рабочего дня со дня их получения из Администрации.

РАЗДЕЛ IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за исполнением Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги осуществляется главой администрации.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на действие (бездействие) должностных лиц и ответственных исполнителей.

4.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность муниципальных служащих за надлежащее предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

4.5. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в ходе предоставления муниципальной услуги обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 153-ФЗ «О персональных данных».

**РАЗДЕЛ V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)
ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ
ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. 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 N 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 N 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 N 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 N 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 N 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 N 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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". 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 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- главе администрации на решения, действия (бездействие) ответственного исполнителя;

Жалоба может быть направлена по почте, через МБУ МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

официального сайта администрации, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

Жалоба подается в 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 от 27.07.2010 N 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 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подаются руководителям этих организаций.

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта 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 N 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.

5.4. 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 N 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 N 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, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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 N 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 N 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает 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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией 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.

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

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, предусмотренного п. 5.6. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Письменный

ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю по почте, по электронной почте либо через Единый портал.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.7. настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.9. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.7. настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. 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.

5.11. Заявитель имеет право на получение имеющейся в Администрации информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги

" Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению на территории города Карабаново Александровского района"

В Администрацию города Карабаново
Александровского района

от _____
Ф.И.О. (наименование юридического лица)
Адрес: _____
Телефон: _____
Адрес электронной почты: _____

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг: _____

(указать, какая информация требуется)

Информацию прошу направить _____.
(лично, по почте, по электронной почте)

Настоящим заявлением даю согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным [законом](#) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" 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.

(Ф.И.О.) (подпись)

" ____ " _____ г.