|  |  |
| --- | --- |
| **Тульская область** | |
| **Муниципальное образование Веневский район** | |
| **Администрация** | |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** | |
|  | |
| **от \_11.03.2016\_** | **№ 192** |

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

В связи с актуализацией информации, на основании Устава муниципального образования Веневский район, администрация муниципального образования Веневский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (Приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в газете Вести Веневского района.

3. Комитету по взаимодействию с ОМСУ и организационной работе администрации муниципального образования Веневский район (Давиденко С.Г.) разместить настоящее постановление в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования Веневский район.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| Первый заместитель  главы администрации муниципального образованияВеневский район | **Д.А. Солдатов** |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации муниципального образования Веневский район  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_ |

**административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

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

**I. Общие положения**

**1.Предмет регулирования Административного регламента**

Предметом регулирования Административного регламента является порядок взаимодействия с заявителями, учреждениями и организациями при предоставлении муниципальной услуги, последовательность и срок выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги.

**2.Круг заявителей**

В качестве Заявителей при получении Муниципальной услуги могут выступать физические лица.

От имени граждан за предоставлением муниципальной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

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

1. Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

-муниципальная услуга - деятельность по реализации функций отраслевого (функционального) органа местного самоуправления муниципального района (городского округа), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий отраслевого (функционального) органа местного самоуправления муниципального района (городского округа), предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=117671;fld=134;dst=100023) от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования;

-заявители - физические лица либо их уполномоченные представители,  обратившиеся в муниципальное учреждение администрации муниципального образования Веневский район «Управление строительства и ЖКХ» или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в письменной или электронной форме;  
 -информация по вопросам предоставления муниципальной услуги - информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

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

-орган местного самоуправления - отраслевой (функциональный) орган местного самоуправления муниципального района (городского округа), осуществляющий управление в сфере жизнеобеспечения;

-СМИ – средства массовой информации;

-МФЦ - многофункциональный цент предоставления муниципальных услуг (далее–МФЦ) – российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в помещениях МУ АМО «Управление строительства и ЖКХ», в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг ( далее – МФЦ), а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет» на официальном сайте органа местного самоуправления, публикации в СМИ, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

-информацию об органе местного самоуправления или учреждении, предоставляющем муниципальную услугу;

-информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

-информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

-информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

-информацию о результате оказания муниципальной услуги;

-информацию о [нормативных правовых акт](http://www.admintula.ru/gosserv/index4.php?rid=&f=cat&ccid=0&info=452&type=AKT)ах, 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 органа местного самоуправления или учреждений, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

-информацию о порядке получения консультаций;

-основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

-порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками управления, 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.

3. Место нахождения и график работы структурного подразделения администрации муниципального образования Веневский район, участвующего в оказании услуги:

а) Адрес муниципального учреждения администрации муниципального образования Веневский район «Управление строительства и жилищно-коммунального хозяйства»: Тульская область, г. Венев, ул. Володарского, д.32.

График работы структурного подразделения администрации муниципального образования Веневский район - муниципального учреждения администрации муниципального образования Веневский район «Управление строительства и жилищно-коммунального хозяйства»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дни недели | График работы | График приема |
| понедельник | 9.00-13.00; 13.48-18.00 | - |
| вторник | 9.00-13.00; 13.48-18.00 | 14.00-17.00 |
| среда | 9.00-13.00; 13.48-18.00 | - |
| четверг | 9.00-13.00; 13.48-18.00 | 10.00-13.00; 14.00-17.00 |
| пятница | 9.00-13.00; 13.48-17.00 | - |
| суббота | Выходной день |  |
| воскресение | Выходной день |  |

Адрес электронной почты муниципального учреждения администрации муниципального образования Веневский район «Управление строительства и жилищно-коммунального хозяйства»: gkh@venev71.ru

Адрес официального сайта администрации: www.venev71.ru

Телефоны: (48745) 2-12-33, (48745) 2-48-04, (48745) 2-54-30.

б) Место нахождения МФЦ: Тульская область, г. Венев

Адрес МФЦ: 301320, Тульская область, г. Венев, ул. Карла Маркса, д.18

График работы МФЦ: пн.: 08.00-17.30; вт.: 08.00-20.00; ср.: 08.00-17.30; чт.: 08.00-20.00; пт.: 08.00-17.30; сб.: 09.00-16.00.

Адрес электронной почты: mfc.venev@tularegion.ru

Телефоны: 8-800-200-70-02; 8-910-075-58-21

4. Сведения о режиме работы, контактных телефонах, Интернет-адресах, адресах электронной почты органов местного самоуправления и учреждений, МФЦ, сообщаются также при личном и письменном обращении, по номерам контактных телефонов, размещаются на Интернет-сайтах, в СМИ, на информационных стендах и в раздаточных информационных материалах.

5. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги производится специалистами органов местного самоуправления и учреждений, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, при личном или письменном обращении заявителей, а также обращении с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Время ожидания в очереди для получения от специалиста органа местного самоуправления или учреждения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

6. Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги являются:

-достоверность предоставляемой информации;

-четкость в изложении информации;

-полнота информирования.

При обращении заявителя лично или по телефону специалист администрации или МФЦ подробно и корректно информирует о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, а также предоставляет иную интересующую заявителя информацию по вопросу оказания муниципальной услуги.

В случае отсутствия возможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения, специалист администрации или МФЦ предлагает обратившемуся перезвонить в конкретный день и к назначенному сроку готовит ответ.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалисты администрации или МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, обращаются к ним на «Вы», проявляют спокойствие и выдержку, дают разъяснения, исключая возможность ошибочного или двоякого понимания.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании структурного подразделения, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

В случае отсутствия возможности самостоятельно ответить на поставленные обратившимся лицом вопросы, специалист, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другое уполномоченное должностное лицо или сообщить обратившемуся лицу телефонный номер, по которому обратившееся лицо может получить необходимую информацию.

7. При письменном обращении заявителя ответ направляется по почте или в электронном виде (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

При консультировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 1 рабочего дня с момента поступления обращения.

При консультировании по письменным обращениям, полученным посредством электронной почты, ответ направляется в электронный адрес заявителя в срок, не позднее следующего дня за днем поступления обращения.

Информация предоставляется в простой, чёткой форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью соответствующего должностного лица администрации.

8. Информация о месте нахождения и графике работы администрации и МФЦ размещается на официальном сайте администрации и в МФЦ. Размещаемая информация содержит:

- текст настоящего административного регламента;

- [форму](consultantplus://offline/ref=03F7BBCEBDD5B191D8EB6BF37065B6AF1EF83B2BC8A75F553C47BB47B33A747F40C59213C8674752AAE2FAeCnAJ) заявления о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 2 к административному регламенту).

9. Консультации (справки) предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- время приёма документов;

- сроки предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- место нахождения и график работы специалистов администрации, структурного подразделения и МФЦ;

- сведения о нормативных актах по вопросам предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта).

10. Информационные стенды в помещениях приема и выдачи документов должны быть освещены, хорошо просматриваемы, содержать актуальную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются шрифтом TimesNewRoman №14, без исправлений.

11. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его заявления и документов (далее -запрос) на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им запрос.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**4.Наименование муниципальной**  **услуги**

В соответствии с настоящим Административным регламентом предоставляется муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

**5. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу**

12. Муниципальную услугу «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» предоставляет администрация муниципального образования Веневский район.

Структурное подразделение Администрации муниципального образования Веневский район, ответственное за непосредственное предоставление муниципальной услуги - муниципальное учреждение администрации муниципального образования Веневский район «Управление строительства и жилищно-коммунального хозяйства».

13. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления.

**6.Описание результата предоставления муниципальной услуги**

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

а) предоставление заявителю информации:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;

- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;

- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

- о порядке расчета, перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- о порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

- о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;

- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;

- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

- об ответственности исполнителя и потребителя;

- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

- об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;

- об особенностях продажи и доставки твердого топлива;

- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме;

- о деятельности жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья, балансодержателей ведомственного жилищного фонда, частных управляющих компаний по вопросам управления жилищным фондом;

- об оказании содействия по проведению мероприятий организационного характера по вопросам создания товариществ собственников жилья;

- по иным вопросам, касающимся порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

б) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**7.Срок предоставления муниципальной услуги**

Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 30 дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в Администрации муниципального образования Веневский район и многофункциональных центрах.

Срок предоставления муниципальной услуги, запрос на получение которой передан заявителем через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации запроса на получение муниципальной услуги в многофункциональном центре.

Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета сроков приостановления предоставления муниципальной услуги, передачи результата предоставления муниципальной услуги из Администрации муниципального образования Веневский район в многофункциональный центр, срока выдачи результата заявителю.

Сроки передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов из многофункционального центра в Администрацию муниципального образования Веневский район, а также передачи результата муниципальной услуги из Администрации муниципального образования Веневский район в многофункциональный центр устанавливаются соглашением о взаимодействии между Администрацией муниципального образования Веневский район и многофункциональным центром.

**8.Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

– Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004г. № 188-ФЗ // «Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40,   
ст. 38224;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, 2013, № 27, ст. 3474);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322, 2013, № 30 (Часть I), ст. 4084);

- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» // «Российская газета», № 292, 31.12.2004;

- Федеральным законом от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» // «Российская газета», № 278с, 10.12.2011;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» // «Российская газета», № 168, 30.07.2010;

- Федеральным законом от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» // «Российская газета», № 104, 10.06.2009;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.07.2013 № 644 «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» // "Собрание законодательства РФ", 12.08.2013, N 32, ст. 4306

- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2009 № 1140 «Об утверждении стандартов раскрытия информации организациями коммунального комплекса» // «Российская газета», № 15, 27.01.2010

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» // "Российская газета", № 114, 31.05.2006

- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.02.1997 № 155 «Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов» // «Российская газета», № 40, 27.02.1997.

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.05.2013 №406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» (вместе с «Основами ценообразования в сфере водоснабжения и водоотведения», «Правилами регулирования тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения», «Правилами определения размера инвестированного капитала в сфере водоснабжения и водоотведения и порядка ведения его учета», «Правилами расчета нормы доходности инвестированного капитала в сфере водоснабжения и водоотведения») // «Собрание законодательства РФ», 20.05.2013, № 20, ст. 2500.

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52, ст. 6626; 2010, № 37, ст. 4777, 2012, № 2, ст. 375);

- постановлением Правительства Московской области от 27.09.2013 г. № 777/42 «Об организации предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, а также об утверждении Перечня государственных услуг исполнительных органов государственной власти Московской области, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, и Рекомендуемого перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Московской области, а также услуг, оказываемых муниципальными учреждениями и другими организациями, предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (Ежедневные Новости. Подмосковье, № 199, 24.10.2013);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» // «Собрание законодательства Российской Федерации», 30.05.2011, №22, ст. 3169;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме надлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» // «Собрание законодательства Российской Федерации», 21.08.2006, № 34, ст. 3680;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов») // «Собрание законодательства Российской Федерации», 30.05.2011, № 22, ст. 3168;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам») // «Российская газета"» № 115, 01.06.2006;

- иными НПА, регулирующими порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- Уставом муниципального образования Веневский район.

**9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме**

При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

1) заявление, которое должно содержать следующие сведения:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), личную подпись и дату, в заявлении также указывается почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо отметка о получении ответа через многофункциональный центр;

- для юридических лиц: полное и сокращенное (при наличии) наименование, организационно-правовую форму, подпись руководителя и дату, в заявлении также указывается почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо отметка о получении ответа через многофункциональный центр.

2) В случае если предоставление информации предполагает обработку персональных данных, то к заявлению физические лица прикладывают документ, удостоверяющий личность заявителя.

При личном приеме заявитель - физическое лицо представляет документ, удостоверяющий личность.

Заявителем представляется копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя.

Форма заявления представлена в Приложении 2 к Административному регламенту.

В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в Управлении Администрации муниципального образования Веневский район или многофункциональном центре*.*

Форма заявления доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте Администрации муниципального образования Веневский район, сайте многофункционального центра в сети Интернет, а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

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

Отсутствует.

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

- поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги от лица, не имеющего полномочий на обращение;   
   - срок действия представляемых документов истек;  
   - отсутствие в заявлении адреса, по которому необходимо направить уведомление о результатах рассмотрения заявления;  
    - невозможность прочтения текста копий документов.

**12.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной**  **услуги**

- наличие в документах, представленных Заявителем, недостоверной или искаженной информации;

- поступление от Заявителя письменного заявления, в том числе в электронной форме,  о прекращении рассмотрения заявления.

Во всех перечисленных случаях заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно или посредством электронной почты.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**15.Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной** **услуги, в том числе в электронной форме**

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления в документах внутреннего делопроизводства.

**16.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной**  **услуги**

Центральный вход в здание администрации и его структурных подразделений должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

В помещении администрации (структурного подразделения) должен быть установлен информационный стенд, на котором размещается следующая информация:

- текст настоящего административного регламента;

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, представление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам и требованиям пожарной безопасности. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении, но не может составлять менее 3 мест.

На кабинете приема заявителей должна находиться информационная табличка (вывеска) с указанием:

-номера кабинета;

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

-времени перерыва на обед, технического перерыва.

В местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации сотрудников администрации и посетителей.

Помещение для ожидания гражданами приема оборудуется стульями, столами (стойками), обеспечивается канцелярскими принадлежностями.

Рабочие места работников, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), оргтехникой, средствами связи.

Возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него:

- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения.

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

**17.Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий**

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

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

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

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

15. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

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

16. Жалобы граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

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.

17. 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.

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

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

19.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%.

**18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги**

**в электронной форме**

Предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом обеспечивается при обращении заявителя непосредственно в администрацию или МФЦ, направлением соответствующих документов с помощью почтовой связи либо информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет (с заверением простой электронной подписью заявителя).

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме**

**19.Перечень административных процедур**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:  
 -​ прием, проверка, регистрация и рассмотрение заявления и приложенных к нему документов;

-​ принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов;

-​ подготовка документов по результатам предоставления Муниципальной услуги;

-​ выдача  результата предоставления муниципальной услуги.

**20. Прием, проверка, регистрация и рассмотрение заявления и приложенных к нему документов**

Основанием для начала административной процедуры"Прием, проверка, регистрация и рассмотрение заявления и приложенных к нему документов", является письменное заявление, поступившее от заявителя лично либо по почте.

20. Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, проверяет надлежащее оформление заявления в соответствии с образцом заявления из Приложения № 2 и приложенных к нему документов, указанных в данном регламенте и регистрирует заявление во внутренней документации в соответствии с правилами делопроизводства.

В случае подачи заявления в МФЦ, обращение и приложенные документы от заявителя передаются специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в уполномоченное подведомственное учреждение и/или в структурное подразделение администрации муниципального образования Веневский район в течение дня с момента регистрации заявления.

21. Максимальное время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать один день.

Результатом административной процедуры является факт регистрации заявления, заполненного по образцу из Приложения № 2.

**21.Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов**

Основанием для начала административной процедуры «Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов» является определение специалистом органа местного самоуправления, учреждения, ответственным за рассмотрение и оформление документов, наличия либо отсутствия у заявителя права на муниципальную услугу.

Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, готовит информационное письмо о предоставлении муниципальной услуги либо в случае установления обстоятельств, предусмотренных Административным регламентом, проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает на рассмотрение руководителю.

22. Руководитель рассматривает представленные документы, удостоверяясь, что:

- предоставление муниципальной услуги либо отказ в ее предоставлении имеет правовые основания;

- в решении об отказе в предоставлении муниципальной услуги в обязательном порядке указаны правовые основания отказа.

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать один рабочий день.

23. Руководитель подписывает информационное письмо о предоставлении муниципальной услуги либо решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

24. При поступлении заявления в бумажном виде специалист, ответственный за рассмотрение и оформление документов для предоставления муниципальной услуги, направляет заявителю удобным для заявителя способом (при личном приеме, посредством факсимильной и почтовой связи, электронной почты сети Интернет) информацию о предоставлении муниципальной услуги либо письменное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в срок, не превышающий один рабочий день со дня подписания руководителем решения об отказе.

25. Максимальный срок выполнения административной процедуры "Принятие решения по результатам рассмотрения и проверки заявления и приложенных к нему документов " - не должен превышать один рабочий день со дня получения специалистами пункта приема и выдачи документов МФЦ либо специалистами МУ АМО «Управление строительства и ЖКХ» подготовленной в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации, Справки либо Уведомления об отказе.

26. Результатом выполнения административной процедуры  является выдача специалистами МУ АМО «Управление строительства и ЖКХ» или пункта приема и выдачи документов МФЦ Выписки либо Уведомления об отказе Заявителю лично или направление по почте результата предоставления муниципальной услуги.

27. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись специалиста МУ АМО «Управление строительства и ЖКХ» или специалиста пункта приема и выдачи документов МФЦ в журнале выдачи результатов предоставления муниципальных услуг о выдаче Заявителю Справки либо Уведомления об отказе и личная подпись Заявителя или внесение записи в реестр почтовых отправлений.

**22.Подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги.**

28. Основанием для начала административной процедуры "Подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги" является получение должностным лицом запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

29. Должностное лицо производит проверку запроса Заявителя на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо осуществляет подготовку Справки.

В случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (далее - Уведомление об отказе) с обоснованием причины отказа. Срок выполнения административного действия не должен превышать один рабочий день с момента принятия заявления.  
 В случае выдачи Заявителю Справки или Уведомления об отказе через пункт приема и выдачи документов МФЦ указанные документы и электронное сообщение в день получения передаются специалистом МУ АМО "Управление строительства и ЖКХ" в пункт приема и выдачи документов МФЦ.

30. Максимальный срок выполнения административной процедуры "Подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги" не должен превышать один рабочий день со дня получения запроса должностным лицом.

Критерием принятия решения в рамках административной процедуры "Подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги" является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, установленных настоящим Административным регламентом.

31. Результатом выполнения административной процедуры "Подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги" является подготовленная Справки или Уведомление об отказе.  
 32. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры "Подготовка документов по результатам предоставления муниципальной услуги" является подписание директором МУ АМО "Управление строительства и ЖКХ" либо руководителем МФЦ Справки или Уведомления об отказе.

**23.Выдача результата предоставления муниципальной услуги**

33. Основанием для начала административной процедуры " Выдача результата предоставления муниципальной услуги" является подготовленная в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации, Справка либо Уведомление об отказе.

  34. Срок выполнения административного действия составляет не более одного рабочего дня со дня получения подготовленной Справка либо Уведомления об отказе.

Максимальный срок выполнения административной процедуры "Выдача результата предоставления муниципальной услуги" - не более одного рабочего дня после получения специалистами пункта приема и выдачи документов МФЦ либо специалистами МУ АМО «Управление строительства и ЖКХ» подготовленной в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации, Справки либо Уведомления об отказе.

35. Результатом выполнения административной процедуры  является выдача специалистами МУ АМО «Управление строительства и ЖКХ» или специалистами пункта приема и выдачи документов МФЦ Справки либо Уведомления об отказе Заявителю лично или направление по почте результата предоставления муниципальной услуги.

36. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры "Выдача результата предоставления муниципальной услуги" является запись специалиста МУ АМО "Управление строительства и ЖКХ" или специалиста пункта приема и выдачи документов МФЦ в журнале выдачи результатов предоставления муниципальных услуг о выдаче Заявителю Справки либо Уведомления об отказе и личная подпись Заявителя или внесение записи в реестр почтовых отправлений.

**IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

**24.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 принятие решений ответственными лицами**

37. 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.

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

38. 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.

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

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

40. 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 по представленным заявителем сведениям;

- за соответствие направляемых запросов требованиям настоящего регламента;

- за соблюдение порядка и сроков направления запросов.

41. Специалист, ответственный за оформление проекта документа-результата муниципальной услуги, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, за достоверность сведений, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

42. 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.

**25.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**

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

44. 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.

45. 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).

46. Внеплановые проверки могут осуществляться по поручению главы администрации муниципального образования или при наличии жалоб на исполнение регламента. Внеплановые проверки осуществляются на основании распоряжений главы администрации.

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

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

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

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.

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

47. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может проводиться по конкретному обращению заинтересованного лица.

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

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

50. 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) администрации, а также его должностных лиц**

**28.Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

51. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) администрацией и ее должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с законодательством.

Заявители имеют право обратиться в администрацию лично, направить письменное обращение, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет. Контактные данные указаны в пункте 3 настоящего регламента.

52. Личный прием заявителей проводится должностными лицами администрации в соответствии с графиком приема граждан. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Для юридических лиц – документ, удостоверяющий полномочия представителя юридического лица.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

53. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, ФИО должностного лица предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

- 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. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

К жалобе должны быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства, а также перечень прилагаемых документов. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность, заявителя не требуется.

**29.Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

54. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, изложенных в настоящем административном регламенте, а также других требований и положений настоящего административного регламента.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**30.Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

55. Для обжалования действия (бездействия) и решения должностных лиц администрации заявители вправе обратиться к главе администрации либо к его заместителям.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте муниципального образования в сети Интернет и на информационных стендах.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве главы администрации, осуществляющего прием.

**31.Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

56. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в администрацию обращения от заявителя лично или почтовым отправлением, а также

- по номерам телефонов и адресу электронной почты администрации, указанным на официальном сайте администрации, а так же в п. 3 настоящего регламента;

- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области.

57.Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, не приложены к жалобе, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации в день её поступления. Жалоба рассматривается в течение пятнадцати дней со дня её регистрации, если более короткие сроки не установлены администрацией.

В случае обжалования:

- отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- должностного лица, принимавшего документы заявителя;

- нарушения сроков административных процедур

жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

По результатам личного приема или рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований либо об отказе в её удовлетворении.

**32. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)**

58. Поступившее в администрацию письменное обращение рассматривается по существу в срок, не превышающий 15 рабочих дней со дня его регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

**33.Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается**

59. Если в письменной жалобе (претензии) не указаны фамилия заявителя, наименование юридического лица и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу (претензию) не дается.

60. При получении письменной жалобы (претензии), в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, администрация вправе оставить жалобу (претензию) без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу (претензию), о недопустимости злоупотребления правом.

61. Если текст письменной жалобы (претензии) не поддается прочтению, ответ на жалобу (претензию) не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу (претензию), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменной жалобе (претензии) содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами (претензиями), и при этом в жалобе (претензии) не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы (претензии) и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу (претензию).

62. Если ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу (претензию), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе (претензии) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе направить повторную жалобу (претензию).

**34.Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

63. По результатам рассмотрения жалобы (претензии) главой администрации или его заместителями принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы (претензии), направляется заявителю в срок не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

64. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе выполнения настоящего административного регламента, в суде в порядке, установленном федеральными законами.

65. Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Если в ходе рассмотрения жалобы или по его результатам установлены признаки административного правонарушения или преступления, то должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**35.Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

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

**36.Порядок обжалования решения по жалобе**

В случае несогласия с результатами обжалования в досудебном порядке, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов в ходе досудебного обжалования заинтересованные лица имеют право обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**37. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения**

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения в установленном законом порядке, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

Приложение № 1

УВЕДОМЛЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

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

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

б)       отсутствие в заявлении адреса, по которому необходимо направить уведомление о результатах рассмотрения заявления

*(нужное подчеркнуть)*

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

Специалист УМФЦ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(подпись)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(ФИО)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата

**Корешок к уведомлению**

**Государственное бюджетное учреждение Тульской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»**

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «*наименование*»

получил \_\_\_\_\_\_\_\_\_ *подпись*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(ФИО)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *Дата*

Приложение № 2

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ

 Главе администрации муниципального  образования Веневский район\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. (наименование) заявителя

зарегистрированного (юридический адрес) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление   
Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается услуга)

Дата. Подпись.

(м.п.  - для юридических лиц) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3

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

**Личный прием**

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Прием и регистрация заявления  и прилагаемых к нему обосновывающих документов заявителя | | | | |
|  | | | | |
| Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов ответственным лицом  По результатам рассмотрения принимается одно из следующих решений: | | | | |
|  | | | | |
| Предоставление муниципальной услуги |  | Приостановление предоставления муниципальной услуги для устранения причин приостановления |  | Отказ в предоставлении  муниципальной услуги |
|  |  |
|  |  | |
| Устранение причин  приостановления |  | |
|  | |  |  | |