



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ
ЗАВЬЯЛОВСКИЙ РАЙОН
УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»

«УДМУРТ ЭЛКУНЫСЬ
ДЭРИ ЁРОС
МУНИЦИПАЛ ОКРУГ»
МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН
АДМИНИСТРАЦИЕЗ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.01.2023

№ 11

с. Завьялово

Об утверждении административного регламента предоставления Администрацией муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В целях реализации административной реформы, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» от 07.02.2022 № 176 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», постановлением Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» от 06.04.2022 № 586 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», руководствуясь Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

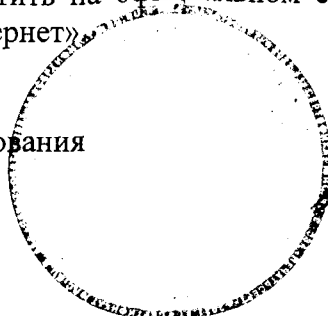
1. Утвердить административный регламент предоставления Администрацией муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Завьяловский район» от 30.04.2021 № 678 «Об утверждении административного регламента предоставления Администрацией муниципального образования «Завьяловский район» муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Осуществить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Пригородные вести», в сетевом издании - сайте муниципального образования завправо.рф, а также разместить на официальном сайте муниципального образования завьяловский.рф в сети «Интернет».

Глава муниципального образования

К.Н. Русинов



УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
муниципального образования
«Муниципальный округ
Завьяловский район
Удмуртской Республики»
от 10.01.2023 № 11

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Администрацией муниципального образования
«Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики»
муниципальной услуги «Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	5
1.1. Предмет регулирования регламента.....	5
1.2. Описание заявителей.....	5
1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.....	5
2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.....	6
2.1. Наименование муниципальной услуги.....	6
2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.....	6
2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.....	6
2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.....	7
2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.....	7
2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с 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, порядок их предоставления.....	8
2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении структурных подразделений Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.....	9
2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.....	10
2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.....	10
2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.....	10
2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.....	10

2.12.	Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы.....	10
2.13.	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.....	10
2.14.	Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.....	11
2.15.	Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.....	11
2.16.	Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	13
2.17.	Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме	14
3.	Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.....	15
3.1.	Порядок осуществления административных процедур в электронной форме.....	15
3.2.	Перечень административных процедур.....	15
3.3.	Описание административных процедур.....	15
4.	Формы контроля за исполнением регламента.....	19
4.1.	Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.....	19
4.2.	Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством	

предоставления муниципальной услуги.....	19
4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги	20
5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.....	20
5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников при предоставлении муниципальной услуги.....	20
5.2. Предмет жалобы.....	21
5.3. Органы местного самоуправления, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также уполномоченные на рассмотрение жалобы их должностные лица и работники, которым может быть направлена жалоба	22
5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.....	23
5.5. Сроки рассмотрения жалобы.....	26
5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации	26
5.7. Результат рассмотрения жалобы.....	26
5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.....	26
5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.....	27
5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.....	27
5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.....	27

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления Администрацией муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами и (или) работниками структурных подразделений Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» (далее – Администрация), юридическими и физическими лицами.

1.1.2. При предоставлении муниципальной услуги принимаются меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных при их обработке, хранении и использовании.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель обращается:

в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Завьяловского района филиал «Завьяловский» автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики» (далее – Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг) (сведения о месте нахождения и графике работы, почтовом и электронном адресах, контактных телефонах размещены на официальном сайте Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – РПГУ));

в Управление строительства и муниципального хозяйства Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» (далее – Управление) (сведения о месте нахождения, контактных телефонах, графике работы и электронной почте Управления размещены на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в ЕПГУ, в РПГУ).

1.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется работниками Многофункционального центра предоставления

государственных и муниципальных услуг, ответственными за прием и консультирование заявителей, устно по телефону, на личном приеме, а также в письменном виде.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются работниками Администрации, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, Управления устно по телефону, а также при личном обращении заявителя, либо в письменном виде.

1.3.3. Время ожидания заинтересованного лица в очереди для получения информации (консультации) о муниципальной услуги, ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

Предоставление информации по телефону или при личном приеме граждан не может превышать 10 минут и начинается с информации о фамилии, имени, отчестве и должности работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющего консультирование.

1.3.4. Предоставление информации о муниципальной услуге, ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги в письменном виде осуществляется посредством направления заявителю запрашиваемой информации на бумажном или электронном носителе не позднее 5 дней с момента поступления соответствующего запроса.

Письменные ответы на запросы информации о муниципальной услуге даются в простой, четкой и понятной форме и должны содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ, фамилию и инициалы исполнителя, номер телефона исполнителя.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги, предоставление которой регулируется настоящим регламентом - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Структурным подразделением, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Управление.

2.2.2. Управление при предоставлении муниципальной услуги осуществляет взаимодействие в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления информации, проверки сведений, предоставляемых заявителями, с Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Удмуртской Республики, территориальными органами Администрации, организациями коммунального комплекса, эксплуатирующими инженерные коммуникации, ресурсоснабжающими организациями, управляющими компаниями коммунального хозяйства и товариществами собственников жилья, товариществами собственников недвижимости, Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.2.3. Процедуры взаимодействия с указанными организациями определяются муниципальными правовыми актами, соглашениями, принимаемыми в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление объективной и достоверной информации по интересующему заявителя вопросу;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении заявителя на личном приеме за получением муниципальной услуги, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, не может превышать 15 минут.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя, поступившем лично, по почте или по электронной почте, а также при устном обращении при невозможности дать ответ в ходе личного приема, не может превышать 15 календарных дней со дня регистрации обращения заявителя.

2.4.3. Если окончание срока рассмотрения заявления приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается последующий за ним рабочий день.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными постановлением Госстроя Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170;
- 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 ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», принятым решением Совета депутатов муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» от 10.11.2021 № 57;

- настоящим регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с 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, порядок их предоставления

2.6.1. К перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, относятся:

- заявление, изложенное в свободной форме, в котором обязательно указываются:
для граждан: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги;

- для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (при его наличии) руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги;

- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

Заявление заверяется личной подписью заявителя с указанием даты обращения. Заявление юридического лица заверяется печатью организации в случае, если заявление представлено не на бланке организации.

В случае необходимости заявитель вправе приложить к заявлению копии договоров на предоставление коммунальных услуг, копии квитанций на оплату коммунальных услуг, копии договоров на содержание и обслуживание жилищного фонда, иные документы. Не предоставление заявителем документов, указанных в настоящем абзаце, не может являться основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.6.2. В обращении, поступившем в электронном виде, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), либо полное наименование юридического лица и фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменном виде.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

2.6.3. При устном обращении в ходе личного приема заявитель сообщает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), место жительства, либо полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя и место нахождения юридического лица, предоставляет документ, удостоверяющий его личность и документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, излагает суть своего устного обращения.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов, информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

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

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

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

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

2.6.5. Заявитель предоставляет документы для получения муниципальной услуги:

- лично с письменным обращением по месту нахождения Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, либо Администрации;
- почтовым отправлением в адрес Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, Администрации, либо Управления;
- по электронным каналам связи (электронная почта Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, либо Администрации, ЕПГУ);
- устным обращением в ходе личного приема - по месту нахождения Управления.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении структурных подразделений Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Документов для предоставления муниципальной услуги находящихся в распоряжении структурных подразделений Администрации, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, не имеется.

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

Оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не установлено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.9.2. В предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

- письменное обращение не подлежит прочтению;
- в обращении, отсутствуют сведения и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги и указанные в пунктах 2.6.1. - 2.6.3. регламента;
- в обращении заявителя содержится вопрос, на который давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Обо всех случаях отказа в предоставлении коммунальной услуги заявителю сообщается информационным письмом.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления Администрацией муниципальной услуги законодательством не установлен.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлен.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, при получении результатов ее предоставления не должно превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение одного дня со дня поступления письменного обращения, письменной корреспонденции по почте, поступления запроса в электронном виде.

2.14.2. Регистрация устного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в ходе личного приема осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя в ходе личного приема.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.15.1. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до здания Администрации, Управления и Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (не более 5 минут пешком).

2.15.2. На территории, прилегающей к Администрации, Управлению и Многофункциональному центру предоставления государственных и муниципальных услуг, должны быть оборудованы бесплатные места для парковки не менее пяти автотранспортных средств, в том числе не менее двух - для транспортных средств инвалидов.

2.15.3. Вход в здание (помещение) и выход из него должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию и наименование, адресе, графике работы, пандусом и расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ гражданам, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.15.4. Для удобства граждан помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц и граждан должны размещаться на нижних этажах здания.

2.15.5. Здания и помещения Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг также должны соответствовать требованиям, указанным в Правилах организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

2.15.6. Помещения для приема заявителей и ожидания приема оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой кондиционирования воздуха (при необходимости).

В здании Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг предусматривается наличие бесплатного туалета.

2.15.7. Прием граждан должен осуществляться в специально выделенных для этих целей помещениях, которые включают: места для ожидания, места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, места приема граждан.

2.15.8. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места для ожидания должны быть обеспечены стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти мест.

2.15.9. Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения законодательных и иных нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, справочных сведений;
- стульями, столами (стойками), бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.15.10. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Они должны оборудоваться карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки, образцы заполнения форм бланков, типовые формы документов.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

2.15.11. Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов должны быть размещены в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.15.12. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности работников, осуществляющих прием и (или) выдачу документов, консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- графика приема заявителей, в том числе с указанием времени обеденного и технологического перерывов.

Рабочие места должностных лиц и (или) работников, осуществляющих работу с заявителями, оснащаются компьютерами и оргтехникой, информационной базой данных.

Для заявителей предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также канцелярскими принадлежностями.

2.15.13. В целях соблюдения прав инвалидов на беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры орган, предоставляющий муниципальную услугу, при предоставлении муниципальной услуги обеспечивает инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи в органе, предоставляющем муниципальную услугу;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки - проводника при наличии документов, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

- оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.15.14. Прием граждан ведется работником Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в порядке общей очереди либо по предварительной записи.

2.15.15. Работник по приему населения обеспечивается личной нагрудной карточкой (бейджем) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

В целях настоящего пункта под работником, осуществляющим прием населения, понимается работник Администрации, Управления или Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, к должностным обязанностям которого отнесено выполнение таких действий в соответствии с должностной инструкцией.

2.15.16. Работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также иные должностные лица и (или) работники, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, работающие с инвалидами, должны быть проинструктированы или обучены по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

2.15.17. Гражданам предоставляется возможность осуществить предварительную запись по телефонам, указанным в подразделе 1.3. настоящего регламента.

При предварительной записи гражданин сообщает работнику Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг желаемое время приема.

При определении времени приема по телефону работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг назначает время на основании графика уже запланированного времени приема граждан и времени, удобного гражданину.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.16.1. Муниципальная услуга определяется двумя основными характеристиками: доступностью и качеством, представляющим собой совокупность количественных и качественных параметров.

2.16.2. Показателями доступности муниципальной услуги считаются:

- равные права и возможности на получение муниципальной услуги для заявителей;
- комфортность ожидания в очереди при подаче заявления;
- наличие регламента предоставления муниципальной услуги;
- полнота и достоверность информации о муниципальной услуге, о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещенных на информационных стендах, в сети «Интернет», в СМИ, по телефону, по почте, в т.ч. электронной;

- пешеходная доступность от остановок общественного транспорта к местам предоставления муниципальной услуги;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в т.ч. с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- возможность и доступность получения услуги через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг или в электронной форме посредством автоматизированной информационной системы или Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.16.3. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- информирование о ходе предоставления муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе получения муниципальной услуги;
- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме;
- отсутствие обоснованных жалоб на нарушения положений настоящего регламента.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17.1. Прием от заявителя документов, предусмотренных подразделом 2.6. настоящего регламента, выдача результатов предоставления муниципальной услуги, консультирование, информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также о ходе предоставления муниципальной услуги в случаях, предусмотренных настоящим регламентом, осуществляется работниками Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.17.2. Заявитель вправе подать документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, по месту нахождения Администрации.

2.17.3. Управление осуществляет предоставление муниципальной услуги, информирование граждан о ходе предоставления услуги в случаях, предусмотренных настоящим регламентом.

2.17.4. Работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, определяемый директором, оформляет мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в случае, если текст заявления не поддается прочтению.

В иных случаях мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется исполнителем муниципальной услуги.

В случае, если в заявлении не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому необходимо направить ответ (за исключением случаев, когда в соответствии с заявлением результат муниципальной услуги должен быть направлен на указанный в заявлении электронный адрес), либо такие сведения не поддаются прочтению, соответствующие сведения вносятся в систему электронного документооборота «ДИРЕКТУМ». Подготовка и направление заявителю письменного ответа в данном случае не требуется.

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

3.1. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме

При подаче заявления в электронной форме (через ЕПГУ) www.gosuslugi.ru или электронную почту) работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляет прием заявления и документов, поданных заявителем в электронном виде и направляет их работнику Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг для регистрации и выполнения дальнейших административных процедур в соответствии с подразделом 3.3. настоящего регламента.

Иных особенностей выполнения административных процедур и действий в электронной форме не предусмотрено.

3.2. Перечень административных процедур

Предоставление муниципальной услуги предусматривает осуществление следующих процедур:

- прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги;
- определение исполнителя муниципальной услуги;
- рассмотрение обращения и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.3. Описание административных процедур

3.3.1. Прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.2. Прием и регистрация письменного заявления, поступившего через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, осуществляется работником Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение 1 дня с момента обращения заявителя.

Работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, ответственный за прием и регистрацию документов, проверяет правильность оформления заявления и соответствие его подразделу 2.6. настоящего регламента.

При установлении работником Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, ответственным за прием и регистрацию документов, факта наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги данный работник доводит до заявителя информацию о предстоящем в связи с этим отказе в предоставлении муниципальной услуги и предлагает предоставить недостающие документы и (или) устранить замечания по оформлению заявления.

В случае, если после этого заявитель, несмотря на предстоящий отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в настоящем подпункте, настаивает на приеме поданных им документов, данный работник осуществляет прием и регистрацию поданных заявителем документов.

3.3.1.3. В соответствии с подпунктом 2.15.5. настоящего регламента, в случае если текст заявления не поддается прочтению, работник Многофункционального центра

предоставления государственных и муниципальных услуг, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет действия по оформлению отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1.4. В случае подачи письменного заявления и документов через приемную Администрации прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги осуществляется работником Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, в системе электронного документооборота «ДИРЕКТУМ» в течение 1 дня с момента обращения заявителя.

3.3.1.5. По желанию заявителя, при приеме и регистрации письменного заявления, на втором экземпляре работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг или Администрации, осуществляющий прием и регистрацию документов, проставляет отметку о принятии письменного заявления с указанием даты принятия.

3.3.1.6. Время приема заявления и документов, поданных лично, осуществляется работником Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг или Администрации, осуществляющим прием заявления и документов, не более 10 минут.

3.3.1.7. Обращение, направленное почтовым отправлением или с использованием электронной связи принимается, проверяется и регистрируется соответственно работником Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг или Администрации, осуществляющим прием и регистрацию документов, в системе электронного документооборота «ДИРЕКТУМ» в день его поступления с проставлением входящего номера и даты поступления на письменном заявлении, сведений о приложенных документах.

3.3.1.8. В случае устного обращения заявителя в ходе личного приема в Управлении, работником Управления, ответственным за прием и регистрацию документов, заносятся в карточку личного приема содержание устного обращения и данные о заявителе, указанные в пункте 2.6.1. настоящего регламента. Факт обращения заявителя в ходе личного приема регистрируется в системе электронного документооборота «ДИРЕКТУМ».

3.3.1.9. Заявитель вправе получить муниципальную услугу по телефону Управления, указанному в пункте 1.3.1. настоящего регламента.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги по телефону заявитель обязан сообщить свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), и полное наименование юридического лица (в случае обращения представителя юридического лица), а также суть вопроса.

При ответах на телефонные звонки по вопросу получения муниципальной услуги работники Управления, ответственные за предоставление муниципальной услуги по телефону, обязаны назвать свою фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), должность, предложить представиться собеседнику, выслушать суть вопроса, подробно и в корректной форме информировать заявителя о порядке получения муниципальной услуги, а также дать устный ответ по интересующему заявителя вопросу.

В случае невозможности работником Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, дать ответ по телефону на поставленные вопросы, указанный работник предлагает заявителю обратиться с письменным обращением или устным обращением в ходе личного приема граждан в порядке, установленном настоящим регламентом.

При обращении заявителя по телефону его обращение не регистрируется.

3.3.1.10. Результатом административной процедуры является регистрация поступившего заявления в системе электронного документооборота «ДИРЕКТУМ» и выдача по желанию заявителя информации о приеме обращения.

3.3.2. Определение исполнителя муниципальной услуги.

3.3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения в системе электронного документооборота «ДИРЕКТУМ».

3.3.2.2. В конце рабочего дня, в котором было зарегистрировано заявление, поступившее заявление и приложенные документы, направляются работником Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, ответственным за прием и регистрацию документов, в Управление.

Заявление, поступившее в Администрацию, передается работником Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов и направляется на исполнение Управлению.

3.3.2.3. Заявление, поступившее в Управление из Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг или Администрации, регистрируется в день получения работником Управления, ответственным за прием и регистрацию документов, в журнале регистрации.

В момент регистрации заявления на нем указывается входящий номер и дата поступления, формируется карточка исполнения документа, в которой отражается резолюция начальника Управления об определении конкретного исполнителя муниципальной услуги. Определение исполнителя муниципальной услуги осуществляется исходя из должностных обязанностей работника.

3.3.2.4. При поступлении устного обращения заявителя в ходе личного приема работник Управления, ответственный за прием и регистрацию документов, после оформления карточки личного приема направляет заявителя к работнику Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги в ходе личного приема. Административные действия, указанные в подпунктах 3.3.2.2. и 3.3.2.3., не осуществляются.

3.3.2.5. Результатом административной процедуры является решение об определении исполнителя муниципальной услуги, зафиксированное в журнале регистрации. Максимальный срок выполнения действий – 1 день, за исключением случаев, предусмотренных абзацем вторым настоящего пункта.

Административное действие, указанное в подпункте 3.3.2.4. настоящего регламента, осуществляется не более 5 минут с момента обращения заявителя.

3.3.3. Рассмотрение обращения и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.3.1. Основанием для начала административных действий является получение работником Управления, ответственным за исполнение муниципальной услуги, заявления и приложенных документов или обращение к нему заявителя с устным заявлением в ходе личного приема.

3.3.3.2. Работник Управления, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при рассмотрении письменного обращения в течение пяти рабочих дней обеспечивает:

- объективное, полное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- получение в установленном порядке необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- установление оснований для отказа предоставления муниципальной услуги по основаниям, установленным подпунктом 2.9. настоящего регламента;
- подготовку ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.3.3. Ответ на устное обращение заявителя в ходе личного приема с согласия заявителя может быть предоставлен устно, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях заявителю подготавливается письменный ответ в порядке, установленном настоящим регламентом.

Административные действия осуществляются в пределах срока, установленного пунктом 2.4. настоящего регламента.

3.3.3.4. При задержке исполнения документа работник Управления, ответственный за исполнение муниципальной услуги, за 3 дня до истечения срока предоставляет на имя первого заместителя главы Администрации служебную записку с просьбой о продлении срока исполнения документа с указанием причин и конкретного срока исполнения (не превышающего 30 дней), информирует об этом работника, ответственного за прием и регистрацию обращений, а также подготавливает письмо об уведомлении заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

3.3.3.5. По результатам рассмотрения обращения работник Управления, ответственный за исполнение муниципальной услуги, подготавливает проект письма Администрации, содержащий отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, установленным подпунктом 2.9. настоящего регламента, либо ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщаются причины отказа, а также, в случае необходимости, разъясняется куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.3.3.6. После подготовки одного из проектов ответов, указанных в подпункте 3.3.3.5. настоящего регламента, работник Управления, ответственных за исполнение муниципальной услуги, в тот же день, передает проект соответствующего письма на подпись первому заместителю главы Администрации.

3.3.3.7. Первый заместитель главы Администрации в течение двух рабочих дней подписывает проект соответствующего письма или возвращает его на доработку.

Работник Управления, ответственный за исполнение муниципальной услуги, обеспечивает доработку проекта соответствующего письма Администрации и предоставляет его на подпись первому заместителю главы Администрации в течение 1 дня с момента его возврата на доработку.

3.3.3.8. Результатом административной процедуры является подписанное письмо Администрации о предоставлении объективной и достоверной информации по интересующему заявителя вопросу или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3.9. В день подписания соответствующего письма Администрации, оно регистрируется в системе электронного документооборота «ДИРЕКТУМ» и направляется в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для выдачи (направлению) заявителю.

3.3.4. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.3.4.1. Основанием для начала административных действий является поступление в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг подписанного письма Администрации о предоставлении объективной и достоверной информации по интересующему заявителя вопросу или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4.2. Работник Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в течение одного дня с момента поступления соответствующего письма в Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает выдачу или направление его заявителю по почте, а в случае, если заявитель в своем обращении сообщил о необходимости направления по электронной почте - на указанный заявителем электронный адрес.

3.3.4.3. Результатом выполнения административной процедуры является выдача или направление заявителю результата муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами и (или) работниками положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, проводится в отношении:

- сроков приема и выдачи документов Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, соблюдения работниками такого центра последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, обоснованности решений работников данного центра – директором Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг путем проведения соответствующих проверок с периодичностью, определяемой директором;

- соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, исполнителем муниципальной услуги - начальником Управления при осуществлении проверки переданного ему проекта письма о результате предоставления муниципальной услуги;

- законности и обоснованности решений об отказе в предоставлении муниципальной услуги, принятых исполнителем муниципальной услуги - начальником Управления либо заместителем начальника Управления;

- законности и обоснованности решений об отказе в предоставлении муниципальной услуги, принятых работниками Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг - директором Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, в порядке и в сроки, установленные для совершения административного действия по проверке проекта письма об отказе, подготовленного работниками такого центра.

4.1.2. Порядок проведения директором Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг проверок в отношении сроков приема и выдачи документов Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг определяется его директором.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством плановых и внеплановых проверок, проводимых Администрацией, Управлением и Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Администрации, Управления и Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя или контрольно-надзорных и правоохранительных органов.

4.2.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения

заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц и (или) работников Администрации и Управления, работников Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, муниципальных служащих, выявления возможности и способов улучшения качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

4.2.5. Порядок проведения проверки и ее предмет определяется лицом, принявшим решение о проведении проверки, исходя из планов проведения проверок, либо обстоятельств, послуживших поводом для проведения проверки, полномочий Администрации, Управления и Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных правовыми актами и настоящим регламентом.

4.2.6. Результаты проведенных проверок оформляются актом, составляемым в произвольной форме, к которому прилагаются необходимые документы, в том числе объяснительные записки должностных лиц и (или) работников Администрации, Управления и Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

В случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица Администрации, Управления и Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, не предоставившие (не своевременно предоставившие) запрошенные и находящиеся в распоряжении соответствующих органов либо организации документ или информацию, подлежат административной, дисциплинарной или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Ответственность должностных лиц Администрации, Управления и Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг определяется исходя из их должностных обязанностей, определенных трудовым договором и должностной инструкцией, с учетом положений правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, устанавливающих соответствующую ответственность, настоящего регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики», Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников при предоставлении муниципальной услуги

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы

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

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ);
- требование у заявителя документов, информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными нормативными 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, законами и иными нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, решения и действия (бездействия) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ);
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики и муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, 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 предоставления государственных и муниципальных

услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 № 210-ФЗ);

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

- 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 Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае если на Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 № 210-ФЗ);

- 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 № 210-ФЗ (в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг возможно в случае, если на Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, 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 № 210-ФЗ).

5.3. Органы местного самоуправления, Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, организации, указанные в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также уполномоченные на рассмотрение жалобы их должностные лица и работники, которым может быть направлена жалоба

Органом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, является:

- Администрация;
- Глава муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» или лицо его замещающее;
- директор Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;
- учредитель Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;
- организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;
- руководитель организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, ЕПГУ либо РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, и их работников, а также жалоб на решения и действия (бездействие) Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, его руководителя и (или) работника, 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 и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Заявитель в своей письменной жалобе также в обязательном порядке указывает адресата: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) Главы муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» либо директора Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг или его должность, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предоставляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть предоставлена:

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

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

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

5.4.4. Прием жалоб на действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника организации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в письменной форме осуществляется соответственно по месту нахождения Администрации, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, учредителя Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с их графиком работы.

При поступлении жалобы на действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника организации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг последний обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между учредителем

Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.5. При направлении жалобы на действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) работника организации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, работника Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Глава муниципального образования «Муниципальный округ Завьяловский район Удмуртской Республики» или лицо его замещающее определяет должностное лицо и (или) работника, ответственного за рассмотрение жалобы, которое:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе, в случае необходимости, с участием заявителя или его представителя;
- в соответствии с действующим законодательством запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, в других органах государственной власти, местного самоуправления, у иных должностных лиц и (или) работников;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя, готовит письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4.6. Жалоба заявителя, содержащая обжалования решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и (или) работников, не может направляться этим должностным лицам и (или) работникам для рассмотрения и (или) ответа.

5.4.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений, указанных в пункте 5.7. настоящего регламента.

5.4.8. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица и (или) работника, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице и (или) работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и (или) работником Администрации.

5.4.9. 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 должностного лица и (или) работника уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) работника, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочтения текста жалобы;
- не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в ней вопросов.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, Многофункционального центра 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. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством не предусмотрено.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 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 Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

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.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего раздела, дается информация о действиях,

осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, Многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы, он вправе обратиться с жалобой в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Для обжалования действий (бездействия) в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе запрашивать и получать:

- информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;
- копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностных лиц и (или) работников, заверенные в установленном порядке.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц и (или) работников либо муниципальных служащих осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте, ЕПГУ либо РПГУ, консультирования граждан работниками Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.
