

**ТУЛЬСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ КАМЕНСКИЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 февраля 2017 г.

№ 57

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

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Каменский район от 16 мая 2011 года № 96 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией и муниципальными учреждениями муниципального образования Каменский район и проведении их экспертизы», на основании ст. 25 Устава муниципального образования Каменский район администрация муниципального образования Каменский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Общему отделу комитета по организационной работе и социальным вопросам администрации муниципального образования Каменский район (Большова С.Ю.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Каменский район в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

Глава администрации муниципального
образования Каменский район

С.В. Карпухина

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Каменский район
от 21.02.2017 № 57

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Каменский район
От 26.03.2020 № 94

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления администрацией муниципального образования Каменский район муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления администрацией муниципального образования Каменский район муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Муниципальная услуга).

2. Круг заявителей

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

От имени физических лиц 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

3. Место нахождения и график работы отдела ЖКХ, транспорта, строительства и архитектуры администрации муниципального образования Каменский район предоставляющего от имени администрации муниципального образования Каменский район муниципальную услугу (далее – Отдел): 301990 Тульская область, Каменский район, с. Архангельское, ул. Тихомирова, д.36

4. График работы Отдела:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00

перерыв с 13.00 до 13.48

выходной день суббота, воскресенье

Адрес электронной почты Отдела: kamenka.zhkh@tularegion.org

Адрес электронной почты администрации: ased_mo_kamenskiy@tularegion.ru

Адрес официального сайта МО Каменский район:

<http://kamenskiy.tularegion.ru>

Телефоны: 8(48744) 2-12-97.

5. Прием заявлений и документов о предоставлении муниципальной услуги и выдача документов при личном обращении заявителя осуществляется государственным бюджетным учреждением Тульской области

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» отделение № 3 в с. Архангельское (далее МФЦ).

График работы МФЦ:

понедельник, среда, пятница с 8.00 до 18.00

вторник, четверг с 8.00 до 20.00

суббота с 9.00 до 16.00

без перерыва

выходной день - воскресенье

6. Адрес МФЦ: 301990 Тульская область, Каменский район, с. Архангельское, ул. Тихомирова, д.38а

Адрес электронной почты: mfc.arhangel@tularegion.ru

Телефон: 8-910-075-58-13

в) Адрес РПГУ: <http://gosuslugi71.ru> .

7. Адрес официального сайта муниципального образования Каменский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащего информацию о предоставлении Муниципальной услуги: <http://kamenskiy.tularegion.ru>.

8. Информация о местах нахождения и графиках работы, справочных телефонах, официальных сайтах организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, предоставляется Заявителю по адресу: Тульская область, Каменский район, с. Архангельское, ул. Тихомирова, д. 38а, ГБУ ТО «МФЦ» отделение № 3 в с. Архангельское, телефоны: 8-910-075-58-13.

9. Информация по вопросам предоставления Муниципальной услуги предоставляется:

- на информационных стендах, размещенных в отделе;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>), портале государственных услуг Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>);

- на официальном сайте муниципального образования Каменский район (<http://kamenskiy.tularegion.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

10. Информация по вопросам предоставления Муниципальной услуги может быть получена Заявителем:

- посредством публикаций в средствах массовой информации;

- с использованием средств телефонной связи;

- при личном обращении Заявителя;

- по электронной почте;

- самостоятельно с использованием доступа Заявителя к информационным ресурсам в ГБУ ТО «МФЦ» отделение № 3 в с. Архангельское.

11. Информация по вопросам предоставления Муниципальной услуги включает следующие сведения:

- информация об отделе, в том числе: почтовый адрес; адрес электронной почты; номера телефонов для получения информации; адрес официального сайта; график (режим) работы; сведения о должностном лице - руководителе (далее - руководитель); сведения о должностных лицах, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, - специалистах (далее - специалисты);

- порядок получения консультаций по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

12. Информационные стенды в помещениях приема и выдачи документов отдела должны быть освещены, просматриваемы, содержать актуальную информацию, необходимую для получения Муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются шрифтом Times New Roman номером 14 без

исправлений.

В помещениях приема и выдачи документов отдела Заявителю предоставляется право доступа к законодательным и иным нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления Муниципальной услуги, в том числе к Административному регламенту, для ознакомления.

13. На официальном сайте муниципального образования Каменский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещается информация, указанная в [пункте 11](#) настоящего Административного регламента.

14. Обнародование (размещение, распространение) информации о порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Отдела 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 их понимания.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании структурного подразделения, в которое звонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности 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.

16. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги с момента приема его заявления на предоставление Муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) Муниципальной услуги находится представленное им заявление.

Для получения сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги Заявителем указываются в письменном обращении (называются - при устном обращении) дата и входящий номер, проставленные при подаче заявления в копии заявления, либо фамилия, имя, отчество Заявителя.

16.1. Муниципальная услуга предоставляется в многофункциональных центрах с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любой многофункциональный центр Тульской области.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме формируется запрос в форме электронного документа и заявитель подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к запросу о предоставлении муниципальной услуги документы, необходимые для предоставления услуги, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства

16.2. Размещение информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной

информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне

II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

4. Наименование Муниципальной услуги

17. Наименование Муниципальной услуги –«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

5. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего Муниципальную услугу

18. Наименование структурного подразделения, предоставляющего Муниципальную услугу - отдел ЖКХ, транспорта, строительства и архитектуры администрации муниципального образования Каменский район.

19. В предоставлении Муниципальной услуги участвует сектор по муниципальным услугам и работе с населением общий отдел комитета по организационной работе и социальным вопросам администрации муниципального образования Каменский район (далее - отдел делопроизводства и контроля администрации муниципального образования Каменский район).

20. Взаимодействие администрации муниципального образования Каменский район (далее - Администрация) с иными органами и организациями в целях получения информации и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, не осуществляется.

21. При предоставлении Муниципальной услуги отдел не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Каменский район.

6. Результат оказания Муниципальной услуги

22. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – информации);
Отказ в предоставлении информации.
Предоставление Муниципальной услуги завершается путем выдачи (направления) Заявителю:

- 1) информации в устной форме;
- 2) информации в письменной форме;
- 3) информации в электронной форме;
- 4) уведомления об отказе в предоставлении информации.

7. Срок предоставления Муниципальной услуги

23. Срок предоставления Муниципальной услуги составляет:
- 30 календарных дней со дня поступления заявления в письменной форме при личном обращении Заявителя, либо направленного по почте, электронной почте;
- 30 минут с момента изложения заявления в устной форме при личном обращении Заявителя;
- 10 минут с момента изложения заявления в устной форме по телефону;
-30 минут при самостоятельном получении Заявителем информации.

8. Перечень нормативно правовых актов, регулирующих отношения, возникшие в связи с предоставлением Муниципальной услуги

24. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

-**Конституцией** Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 («Российская газета» № 7, 21.01.2009);

- Федеральным **законом** от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822);

- Федеральным **законом** от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

-**Постановлением** Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета», № 116, 01.06.2006);

-**Уставом** муниципального образования Каменский район.

9.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 представления

25. Для предоставления Муниципальной услуги заявителем в администрацию муниципального образования подается заявление, оформленное по форме, согласно Приложению 1.

Дополнительные документы не требуются.

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 Муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

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

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

27. В приеме заявления, представленного Заявителем, отказывается в случае, если заявление оформлено не по форме, установленной настоящим Административным регламентом.

27.1. В случае выявления оснований для отказа сотрудник администрации МО Каменский район или сотрудник МФЦ принимает решение об отказе в приеме документов.

Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформляется по требованию заявителя сотрудником администрации МО Каменский район, работником МФЦ по форме согласно приложению 4 к административному регламенту.

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

27.2. При предоставлении Муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя:

27.2.1. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Каменский район.

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства

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

28. Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

29. В предоставлении Муниципальной услуги отказывается, если запрашиваемая информация не входит перечень информации, предоставляемой в соответствии с [приложением 3](#) настоящего Административного регламента.

30. В случае если в заявлении о предоставлении Муниципальной услуги не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по

которому должен быть направлен ответ, такое заявление не рассматривается.

31. Предоставление Муниципальной услуги прекращается в случае поступления от Заявителя письменного обращения о прекращении рассмотрения заявления.

31.1. Во всех перечисленных случаях заявитель уведомляется об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно или посредством электронной почты или уведомлением на региональном портале в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации заявления

13. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления Муниципальной услуги

32. При предоставлении Муниципальной услуги необходимые и обязательные услуги не предусмотрены.

14. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги, и способ ее взимания

33. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной услуги

34. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления не должен превышать пятнадцати минут.

При получении результата предоставления Муниципальной услуги максимальный срок ожидания в очереди не должен превышать пятнадцати минут.

16. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги

35. Срок регистрации письменного заявления о предоставлении Муниципальной услуги - в день поступления заявления.

36. Регистрация письменного заявления о предоставлении Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации.

37. Регистрация устного заявления о предоставлении Муниципальной услуги производится в журнале регистрации устных обращений с указанием фамилии, имени, отчества, адреса проживания Заявителя, даты и времени обращения, а также его сути.

17. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга

38. Требования к помещению, в котором предоставляется Муниципальная услуга.

38.1. Вход в здание должен быть оборудован вывеской с полным наименованием Администрации.

Вход в здание должен обеспечивать свободный доступ Заявителей, быть оборудован лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

38.2. Помещения для приема и выдачи документов Администрации оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги, а также местами для ожидания, информирования и приема Заявителей.

Места для ожидания должны быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами, а также другим оборудованием, обеспечивающим условия для оформления Заявителем заявления.

В места для информирования должен быть обеспечен доступ физических лиц для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием Заявителей не ведется.

Места для приема Заявителей должны быть оборудованы стулом, иметь

оборудованное место для письма и раскладки документов. Помещения для приема Заявителей должны быть оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей лиц, ответственных за прием документов, графика приема Заявителей.

38.3. Характеристики помещений приема и выдачи документов Администрации в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

38.4. Требования в части обеспечения доступности муниципальных услуг для инвалидов и маломобильных групп населения:

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в помещение и выхода из него;
- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;
- обеспечение допуска в помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

18. Показатели доступности и качества предоставления Муниципальной услуги

39. Соблюдение установленного количества взаимодействий Заявителя с должностными лицами Администрации 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 Административным регламентом;

40. Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема Заявителей при подаче заявления.

Определяется как отношение количества Заявителей, ожидавших в очереди для подачи заявления с целью предоставления Муниципальной услуги более установленного срока, к общему количеству Заявителей;

41. Соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги.

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

42. Жалобы Заявителей по вопросам предоставления Муниципальной услуги.

Определяется как количество обоснованных жалоб Заявителей на качество и доступность Муниципальной услуги, поступивших в Администрацию, администрацию Тульской области, иные органы и организации за отчетный период;

43. 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;

44. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления Муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления Муниципальной услуги;

45. Доступность Муниципальной услуги в электронном виде.

Определяется как отношение количества рассмотренных заявлений, представленных с использованием сетей связи общего пользования в форме электронных документов, к общему количеству заявлений, рассмотренных за отчетный период.

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

46. Предоставление Муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

- прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги;
- подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги;
- выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги.

47. Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги в письменной форме при личном обращении Заявителя в Администрацию.

47.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является получение от Заявителя при личном обращении заявления о предоставлении Муниципальной услуги.

47.2. Заявление, представленное Заявителем при личном обращении в Администрацию, принимается специалистом по работе с обращениями граждан.

Обязанности специалиста по работе с обращениями граждан по приему заявлений закрепляются в должностной инструкции.

47.3. В ходе приема заявления от Заявителя специалист по работе с обращениями граждан осуществляет проверку представленного заявления на предмет его оформления в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента. Срок выполнения административного действия составляет не более 20 минут с момента представления заявления Заявителем.

47.4. В случае наличия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в п. 27 настоящего Административного регламента, специалист отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан в течение 10 минут с момента окончания проверки представленного заявления возвращает представленное заявление Заявителю с разъяснениями причин отказа в приеме заявления.

47.5. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в п. 27 настоящего Административного регламента, специалист отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан осуществляет

регистрацию в день поступления заявления, но не более двух дней со дня поступления и в течение одного дня со дня регистрации заявления направляет оформленное заявление в отдел по жизнеобеспечению.

47.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» при личном обращении Заявителя - один день со дня регистрации заявления о предоставлении Муниципальной услуги.

47.7. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в п. 27 настоящего Административного регламента.

47.8. Результатом выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является зарегистрированное заявление Заявителя, переданное в отдел по жизнеобеспечению.

47.9. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является регистрация заявления Заявителя.

47.10. Основанием для начала административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является поступление заявления ответственному исполнителю отдела по ЖКХ.

Ответственным исполнителем может быть назначен любой специалист отдела по ЖКХ.

Обязанности специалистов отдела ЖКХ по рассмотрению заявлений Заявителей и подготовке информации закрепляются в их должностных инструкциях.

47.11. Ответственный исполнитель отдела ЖКХ рассматривает поступившее заявление на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги в течение 2 дней со дня поступления к нему заявления.

47.12. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

47.13. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель отдела ЖКХ осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении информации в течение 3 дней со дня рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

47.14. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель отдела ЖКХ осуществляет подготовку запрашиваемой информации в течение 20 дней со дня рассмотрения им заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа.

47.15. Подготовленная информация на бумажном носителе подлежит передаче в день подготовки главе Администрации для подписания. Подписание главой Администрации подготовленной информации на бумажном носителе осуществляется в течение 2 дней со дня ее поступления к главе Администрации и является способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги».

47.16. Результатом административной процедуры является подписанная главой Администрации подготовленная информация на бумажном носителе или уведомление об отказе в предоставлении информации.

47.17. Подписанная главой Администрации информация на бумажном носителе (или уведомление об отказе в предоставлении информации) передается

в течение 1 дня со дня ее подписания главой Администрации специалисту по работе с обращениями граждан.

Обязанности специалиста по работе с обращениями граждан по выдаче (направлению) информации, закрепляются в должностной инструкции.

47.18. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 25 дней со дня поступления заявления ответственному исполнителю отдела ЖКХ для рассмотрения.

47.19. Основанием для начала административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является поступление подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту по работе с обращениями граждан.

47.20. Информация по результатам предоставления Муниципальной услуги предоставляется Заявителю указанным им способом: лично, почтовым отправлением, электронной почтой.

47.21. В случае указания Заявителем о личном получении информации специалист отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации по указанному Заявителем телефону согласовывает время выдачи информации (но не позднее следующего дня).

В случае неявки Заявителя для получения информации в согласованное с ним время она направляется ему почтовым отправлением в течение 1 дня со дня предполагаемой выдачи информации, согласованного с Заявителем.

47.22. В случае указания Заявителем о получении информации в электронной форме в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации она переводится с бумажного носителя в электронную форму и направляется по указанному Заявителем электронному адресу в течение 1 дня со дня поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации.

47.23. В случае указания Заявителем о получении информации почтовым отправлением либо в случае отсутствия сведений о способе предоставления информации она направляется на бумажном носителе почтовым отправлением в течение 1 дня со дня передачи подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

47.24. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 2 дня со дня поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

47.25. Результатом административной процедуры является выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги.

47.26. Способом фиксации административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является:

- отметка Заявителя, удостоверенная его подписью, о получении информации на втором экземпляре бумажного носителя информации (при личном получении Заявителем информации);

- наличие в программе электронной почты сведений о дате, адресе и содержании отправленной информации (при направлении информации Заявителю по электронной почте);

- внесение в Реестр почтовых отправлений сведений об адресате и содержании почтового отправления (при направлении информации Заявителю

почтовым отправлением).

48. Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги при направлении его в письменной форме на почтовый адрес Администрации.

48.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является получение Администрацией почтового отправления, содержащего заявление о предоставлении Муниципальной услуги.

48.2. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги, направленное Заявителем на почтовый адрес Администрации, принимается специалистом отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан по адресу: Тульская область, Каменский район, с. Архангельское, ул. Тихомирова, д. 36.

Обязанности специалиста отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан по приему заявлений, поступивших на почтовый адрес Администрации, закрепляются в должностной инструкции.

48.3. Специалист отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан осуществляет прием, проверку правильности доставки, целостность упаковки и полноту вложений в конверт, возвращает на почту невскрытыми направленные не по адресу письма, проверяет в документах наличие подписи, даты, печати. Составляет в двух экземплярах акт на заказные письма с уведомлениями при отсутствии в конверте вложения или недостатке документов, перечисленных в описи.

48.4. В случае наличия оснований для отказа в приеме заявления, установленных [пунктом 27](#) настоящего Административного регламента, специалист по работе с обращениями граждан готовит и направляет Заявителю письменное уведомление об отказе в принятии заявления.

48.5. Срок выполнения административных действий, указанных в [пунктах 47.3, 47.4](#), - не более одного дня со дня получения почтового отправления.

48.6. В случае отсутствия оснований для отказа в приеме заявления, установленных [пунктом 27](#) настоящего Административного регламента, специалист отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан осуществляет регистрацию заявления в день поступления заявления, но не более двух дней со дня поступления заявления и в течение одного дня со дня регистрации заявления передает его в отдел ЖКХ для дальнейшего исполнения.

48.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» составляет один день со дня регистрации заявления Заявителя.

48.8. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении Муниципальной услуги, установленных [пунктом 27](#) настоящего Административного регламента.

48.9. Результатом выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является зарегистрированное заявление Заявителя.

48.10. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является регистрация заявления Заявителя.

48.11. Основанием для начала административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является поступление заявления ответственному исполнителю отдела ЖКХ для рассмотрения.

Ответственным исполнителем может быть назначен любой специалист отдела ЖКХ.

Обязанности специалистов отдела ЖКХ рассмотрению заявлений Заявителей и подготовке информации закрепляются в их должностных инструкциях.

48.12. Ответственный исполнитель отдела ЖКХ рассматривает поступившее заявление на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги в течение 2 дней со дня поступления к нему заявления.

48.13. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

48.14. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель отдела ЖКХ осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении информации в течение 3 дней со дня рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

48.15. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель отдела ЖКХ осуществляет подготовку запрашиваемой информации в течение 20 дней со дня рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

48.16. Подготовленная информация на бумажном носителе подлежит передаче в день подготовки главе Администрации для подписания. Подписание главой Администрации подготовленной информации на бумажном носителе осуществляется в течение 2 дней со дня ее поступления к главе Администрации и является способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги».

48.17. Результатом административной процедуры является подписанная главой Администрации подготовленная информация на бумажном носителе или уведомление об отказе в предоставлении информации.

48.18. Подписанная главой Администрации информация на бумажном носителе (или уведомление об отказе в предоставлении информации) передается в течение 1 дня со дня ее подписания главой Администрации специалисту по работе с обращениями граждан.

Обязанности специалиста отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан по выдаче (направлению) информации закрепляются в должностной инструкции.

48.19. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 25 дней со дня поступления заявления ответственному исполнителю отдела ЖКХ для рассмотрения.

48.20. Основанием для начала административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является поступление подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту по работе с обращениями граждан.

48.21. Информация по результатам предоставления Муниципальной услуги предоставляется Заявителю указанным им способом: лично, почтовым отправлением, электронной почтой.

48.22. В случае указания Заявителем о личном получении информации специалист по работе с обращениями граждан в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации по указанному Заявителем телефону согласовывает время выдачи информации (но не позднее следующего дня).

В случае неявки Заявителя для получения информации в согласованное с ним время она направляется ему почтовым отправлением в течение 1 дня со дня предполагаемой выдачи информации, согласованного с Заявителем.

48.23. В случае указания Заявителем о получении информации в электронной форме в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации она переводится с бумажного носителя в электронную форму и направляется по указанному Заявителем электронному адресу в течение 1 дня со дня поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации.

48.24. В случае указания Заявителем о получении информации почтовым отправлением либо в случае отсутствия сведений о способе предоставления информации она направляется на бумажном носителе почтовым отправлением в течение 1 дня со дня передачи подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

48.25. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 2 дня со дня передачи подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

48.26. Результатом административной процедуры является выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги.

48.27. Способом фиксации административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является:

- отметка Заявителя, удостоверенная его подписью, о получении информации на втором экземпляре бумажного носителя информации (при личном получении Заявителем информации);

- наличие в программе электронной почты сведений о дате, адресе и содержании отправленной информации (при направлении информации Заявителю по электронной почте);

- внесение в Реестр почтовых отправлений сведений об адресате и содержании почтового отправления (при направлении информации Заявителю почтовым отправлением).

49. Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги, направленного в электронную приемную на официальном сайте муниципального образования Каменский район либо направленного по электронной почте в Администрацию на e-mail: ased_mo_kamenskiy@tularegion.ru

49.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является поступление заявления о предоставлении Муниципальной услуги в электронную приемную на официальном сайте муниципального образования Каменский район или на e-mail Администрации: ased_mo_kamenskiy@tularegion.ru

49.2. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги, поступившее в электронную приемную на официальном сайте муниципального образования Каменский район или на e-mail Администрации: ased_mo_kamenskiy@tularegion.ru, принимается специалистом отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

Обязанности специалиста отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан по приему заявлений, поступивших в электронную приемную на официальном сайте муниципального образования Каменский район или на e-mail Администрации: ased_mo_kamenskiy@tularegion.ru, закрепляются в

должностной инструкции.

49.3. Специалист отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан переводит заявление из электронной формы на бумажный носитель и регистрирует в день поступления, что является способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги».

49.4. Заявление подлежит передаче главе Администрации для наложения резолюции в течение 1 дня со дня его поступления. Наложение главой Администрации резолюции на заявлении осуществляется в день поступления к нему заявления.

49.5. Заявление с резолюцией главы Администрации в течение 1 дня со дня наложения резолюции главой Администрации направляется в отдел ЖКХ для исполнения.

49.6. Специалист отдела ЖКХ, ответственный за документооборот, в день поступления заявления с резолюцией главы Администрации передает его начальнику отдела ЖКХ для определения ответственного исполнителя.

Обязанности специалиста отдела ЖКХ, ответственного за документооборот, по приему заявлений закрепляются в должностной инструкции.

49.7. Начальник отдела ЖКХ в день поступления к нему заявления определяет ответственного исполнителя.

49.8. Специалист отдела ЖКХ, ответственный за документооборот, в день определения ответственного исполнителя передает ему заявление на рассмотрение.

49.9. Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении Муниципальной услуги, переданное ответственному исполнителю на рассмотрение.

49.10. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 3 дня со дня поступления заявления.

49.11. Основанием для начала административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является поступление заявления ответственному исполнителю отдела ЖКХ для рассмотрения.

Ответственным исполнителем может быть назначен любой специалист отдела ЖКХ.

Обязанности специалистов отдела ЖКХ рассмотрению заявлений Заявителей и подготовке информации закрепляются в их должностных инструкциях.

49.12. Ответственный исполнитель отдела ЖКХ рассматривает поступившее заявление на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги в течение 2 дней со дня поступления к нему заявления.

49.13. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

49.14. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель отдела ЖКХ осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении информации в течение 3 дней со дня рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

49.15. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги ответственный исполнитель отдела ЖКХ осуществляет подготовку запрашиваемой информации в течение 20 дней со дня рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

49.16. Подготовленная информация на бумажном носителе подлежит передаче в день подготовки главе Администрации для подписания. Подписание главой Администрации подготовленной информации на бумажном носителе осуществляется в течение 2 дней и является способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги».

49.17. Результатом административной процедуры является подписанная главой Администрации подготовленная информация на бумажном носителе или уведомление об отказе в предоставлении информации.

49.18. Подписанная главой Администрации информация на бумажном носителе (или уведомление об отказе в предоставлении информации) передается в течение 1 дня со дня ее подписания главой Администрации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

Обязанности специалиста отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан по выдаче (направлению) информации, закрепляются в должностной инструкции.

49.19. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 25 дней со дня поступления заявления ответственному исполнителю отдела ЖКХ для рассмотрения.

49.20. Основанием для начала административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является поступление подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

49.21. Информация по результатам предоставления Муниципальной услуги предоставляется Заявителю указанным им способом: лично, почтовым отправлением, электронной почтой.

49.22. В случае указания Заявителем о личном получении информации специалист отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации по указанному Заявителем телефону согласовывает время выдачи информации (но не позднее следующего дня).

В случае неявки Заявителя для получения информации в согласованное с ним время она переводится с бумажного носителя в электронную форму и направляется по электронному адресу, с которого было получено заявление, в течение 1 дня со дня предполагаемой выдачи информации, согласованного с Заявителем.

49.23. В случае указания Заявителем о получении информации в электронной форме либо в случае отсутствия сведений о способе предоставления информации в день поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации она переводится с бумажного носителя в электронную форму и направляется по указанному Заявителем электронному адресу в течение 1 дня со дня поступления подписанного главой Администрации экземпляра информации.

49.24. В случае указания Заявителем о получении информации почтовым отправлением она направляется на бумажном носителе почтовым отправлением в течение 1 дня со дня передачи подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями граждан.

49.25. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 2 дня со дня передачи подписанного главой Администрации экземпляра информации специалисту отдела делопроизводства и контроля по работе с обращениями

граждан.

49.26. Результатом административной процедуры является выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги.

49.27. Способом фиксации административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является:

- отметка Заявителя, удостоверенная его подписью, о получении информации на втором экземпляре бумажного носителя информации (при личном получении Заявителем информации);

- наличие в программе электронной почты сведений о дате, адресе и содержании отправленной информации (при направлении информации Заявителю по электронной почте);

- внесение в Реестр почтовых отправлений сведений об адресате и содержании почтового отправления (при направлении информации Заявителю почтовым отправлением).

50. Устное заявление о предоставлении Муниципальной услуги при личном обращении Заявителя в отдел ЖКХ.

50.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является поступление устного заявления о предоставлении Муниципальной услуги при личном обращении Заявителя в отдел ЖКХ.

50.2. При личном обращении специалист отдела ЖКХ, к которому обратился Заявитель, представляется, сообщив фамилию, имя, отчество и должность.

Обязанности специалистов отдела ЖКХ по приему Заявителей при их личном обращении закрепляются в их должностных инструкциях.

50.3. Специалист отдела ЖКХ, к которому обратился Заявитель, заслушивает излагаемое в устной форме обращение Заявителя в течение 10 минут, после чего регистрирует обращение в журнале регистрации устных обращений, указав фамилию, имя, отчество, адрес проживания Заявителя, дату и время обращения, а также его суть.

50.4. Результатом административной процедуры является зарегистрированное в журнале регистрации устных обращений заявление о предоставлении Муниципальной услуги, изложенное Заявителем в устной форме.

50.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 10 минут с момента поступления устного заявления.

50.6. Основанием для начала административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является получение специалистом отдела ЖКХ от Заявителя заявления о предоставлении Муниципальной услуги, изложенного в устной форме.

50.7. Специалист отдела ЖКХ рассматривает поступившее заявление на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги в течение 5 минут с момента изложения в устной форме Заявителем заявления о предоставлении Муниципальной услуги.

50.8. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

50.9. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги специалист отдела ЖКХ уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении информации в течение 2 минут с момента рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

50.10. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении

Муниципальной услуги специалист отдела ЖКХ осуществляет подготовку информации в течение 10 минут с момента рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

50.11. Результатом административной процедуры является подготовленная и сформулированная к устному изложению информация.

50.12. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут с момента рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

50.13. В случае если подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги требует продолжительного времени (более 15 минут), специалист отдела ЖКХ предлагает Заявителю обратиться в письменной форме.

50.14. Основанием для начала административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является подготовленная и сформулированная к устному изложению информация.

50.15. Информация по результатам предоставления Муниципальной услуги излагается Заявителю специалистом отдела ЖКХ в устной форме.

50.16. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 5 минут с момента подготовки и формулирования к устному изложению информации.

50.17. Результатом административной процедуры является изложенная Заявителю в устной форме информация.

51. Устное заявление о предоставлении Муниципальной услуги при обращении Заявителя по телефону в отдел ЖКХ.

51.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги» является поступление устного заявления о предоставлении Муниципальной услуги при обращении Заявителя по телефону в отдел ЖКХ.

51.2. Специалист отдела ЖКХ, к которому по телефону обратился Заявитель, представляется, сообщив фамилию, имя, отчество и должность.

Обязанности специалистов отдела ЖКХ по приему телефонных обращений закрепляются в их должностных инструкциях.

51.3. Специалист отдела ЖКХ, к которому обратился по телефону Заявитель, выясняет у него фамилию, имя, отчество и адрес проживания, заслушивает излагаемое в устной форме обращение Заявителя в течение 3 минут, после чего регистрирует обращение в журнале регистрации устных обращений, указав фамилию, имя, отчество, адрес проживания Заявителя, дату и время обращения, а также его суть.

51.4. В случае если специалист отдела ЖКХ не располагает запрашиваемой информацией, 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.

51.5. Результатом административной процедуры является зарегистрированное в журнале регистрации устных обращений заявление о предоставлении Муниципальной услуги, изложенное Заявителем в устной форме по телефону.

51.6. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 3 минуты с момента поступления устного заявления.

51.7. Основанием для начала административной процедуры «Подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является

получение специалистом отдела ЖКХ от Заявителя заявления о предоставлении Муниципальной услуги, изложенное в устной форме по телефону.

51.8. Специалист отдела ЖКХ рассматривает поступившее заявление на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги в течение 1 минуты с момента регистрации поступившего устного заявления.

51.9. Критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

51.10. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги специалист отдела ЖКХ уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении информации в течение 1 минуты с момента рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

51.11. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги специалист отдела ЖКХ формулирует запрашиваемую информацию в течение 1 минуты с момента рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги.

51.12. Результатом административной процедуры является сформулированная к устному изложению информация.

51.13. Максимальный срок исполнения административной процедуры - не более 1 минуты с момента изложения в устной форме Заявителем заявления о предоставлении Муниципальной услуги.

51.14. В случае если подготовка информации по результатам предоставления Муниципальной услуги требует продолжительного времени (более 1 минуты), должностное лицо отдела ЖКХ предлагает Заявителю обратиться в письменной форме.

51.15. Основанием для начала административной процедуры «Выдача (направление) информации по результатам предоставления Муниципальной услуги» является сформулированная информация по результатам предоставления Муниципальной услуги.

51.16. Информация по результатам предоставления Муниципальной услуги излагается Заявителю специалистом отдела ЖКХ в устной форме по телефону в течение 5 минут с момента формулирования к устному изложению информации.

51.17. Результатом административной процедуры является изложенная Заявителю в устной форме по телефону информация.

51.18. Максимальный срок исполнения административной процедуры - 5 минут с момента формулирования к устному изложению информации.

52. Блок-схема предоставления Муниципальной услуги представлена в [приложении 2](#) к Административному регламенту.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

53. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами отдела ЖКХ положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги (далее - Текущий контроль), осуществляется председателем отдела ЖКХ.

Текущий контроль осуществляется начальником отдела ЖКХ путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела ЖКХ положений настоящего Административного регламента.

54. Контроль за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

55. Плановые проверки проводятся с периодичностью один раз в полгода. Внеплановые проверки проводятся по конкретным обращениям Заявителей, на основании информации, полученной от органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, организаций.

56. При проведении проверки рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги или порядком выполнения отдельных административных процедур.

57. Проверки полноты и качества предоставления Муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения Администрации.

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

59. Начальник отдела ЖКХ организует работу по предоставлению Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, несет персональную ответственность за соблюдение действующего законодательства при предоставлении Муниципальной услуги.

60. Специалист отдела ЖКХ, ответственный за консультирование и информирование обратившихся лиц, в том числе Заявителей, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

61. Специалист отдела ЖКХ, ответственный за документооборот, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

62. Специалист отдела ЖКХ, ответственный за подготовку информации по результатам предоставления Муниципальной услуги, несет персональную ответственность:

- за своевременность и качество подготавливаемой информации;
- за достоверность информации и соответствие ее требованиям действующего законодательства;
- за соблюдение порядка и сроков направления запрашиваемой информации.

63. Персональная ответственность должностных лиц отдела ЖКХ при предоставлении Муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

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

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц

65. Информация для заинтересованных лиц об их праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

65.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления

муниципальной услуги органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципальным служащим, многофункциональным центром, работником многофункционального центра в соответствии с законодательством.

66. Предмет жалобы

66.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления Муниципальной услуги (далее - жалоба) лично, через своего представителя или направить жалобу в письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

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

а) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, а также комплексного запроса о предоставлении двух и более муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя;

б) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме);

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме);

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

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра,

работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме);

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

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами (обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме).

к) 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 22 раздела II настоящего Административного регламента. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

67. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

67.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра). Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации.

67.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную

услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

67.3. Жалоба подается в порядке, определенном муниципальным нормативным правовым актом и нормативным правовым актом правительства Тульской области, определяющими особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра соответственно.

67.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

67.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра 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.

67.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

67.7. 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.

а) В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, 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.

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

67.8. 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.

67.9. В случае если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или если решение ими не было принято, то Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Также в суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы Заявителя.

67.10. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте муниципального образования Каменский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), портале государственных услуг Тульской области, а также может быть сообщена Заявителю специалистами Администрации либо ГБУ ТО «МФЦ» № 3 в с Архангельское при личном обращении, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

**Форма
обращения Заявителя при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

Главе администрации
муниципального образования

от _____
(ФИО)

проживающего по адресу:

(адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

(в полном объеме изложить суть обращения, сформулировав вопрос)
Ответ прошу направить

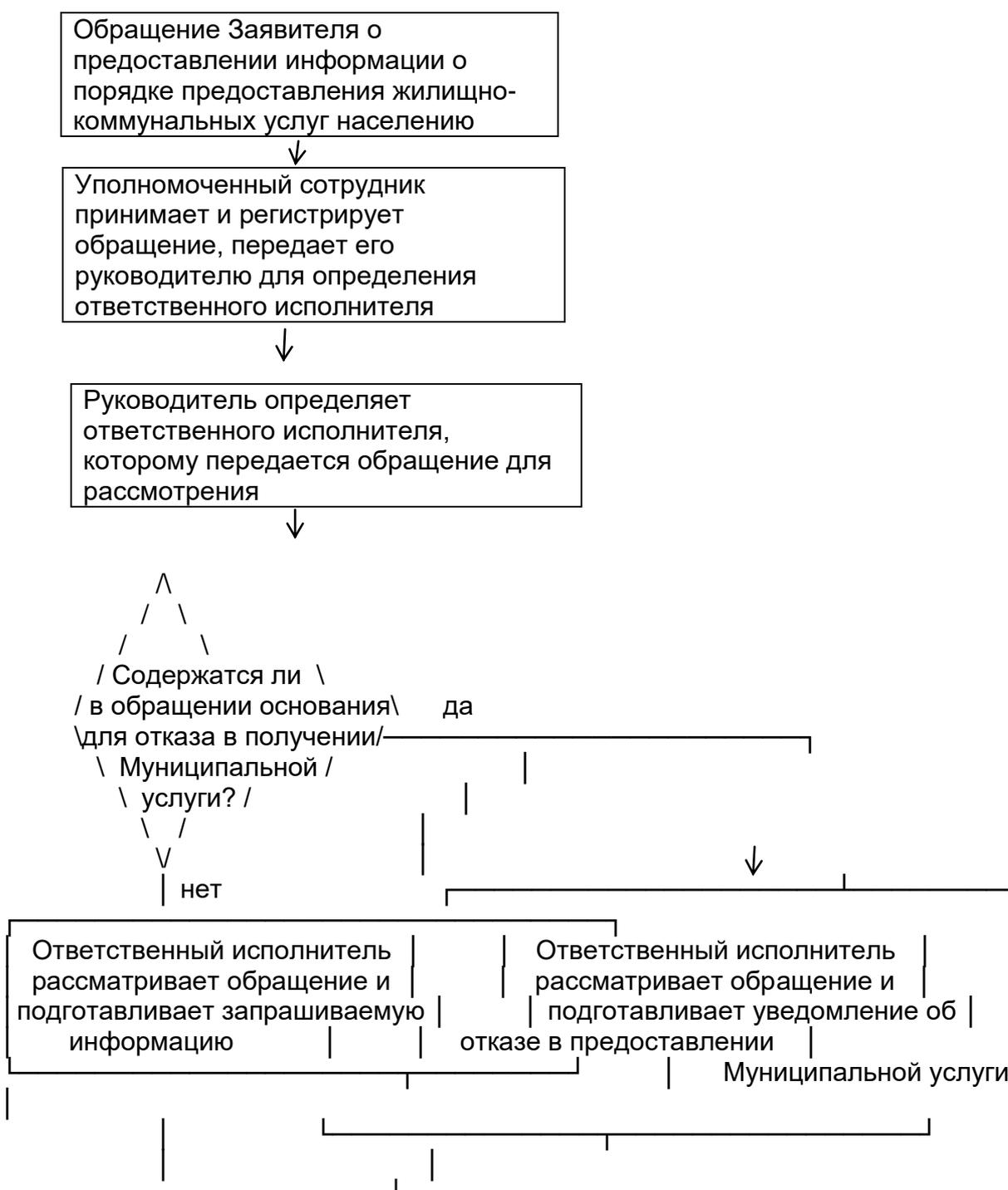
(указать форму ответа и адрес, по которому необходимо его
направить)

Дата _____

Подпись _____

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

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



(Подготовленная информация) (Уведомление об отказе в предоставлении)
(подписывается руководителем и) (Муниципальной услуги подписывается)
(передается уполномоченному) (руководителем и передается)
(сотруднику для выдачи) (уполномоченному сотруднику для)
(Заявителю) (направления почтовым отправлением)
_____ (Заявителю)

Приложение 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

**Перечень информации предоставляемой администрацией
муниципального образования Каменский район**

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- об используемых определениях и понятиях в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- об условиях предоставления коммунальных услуг;
- о требованиях, предъявляемых к качеству коммунальных услуг;
- о порядке и условиях заключения договоров на предоставление коммунальных услуг;
- о тарифах и нормативах потребления коммунальных услуг, порядке их формирования;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о мероприятиях в рамках законодательства об энергосбережении;
- о порядке учета коммунальных услуг с использованием приборов учета;
- об основаниях и порядке осуществления контроля состояния приборов учета и правильности снятия с них показаний;
- о правах и обязанностях потребителей коммунальных услуг (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- о правах и обязанностях исполнителей коммунальных 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);
- об основаниях перерасчета платежей за коммунальные услуги и порядке изменения размера платы за коммунальные услуги;
- о порядке установления факта не предоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
- об особенностях предоставления отдельных видов коммунальных услуг;
- об основах жилищного законодательства в части отношений в сфере управления многоквартирными домами;
- о составе общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о требованиях, предъявляемых к содержанию жилищного фонда, в том

числе к содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

- о порядке управления многоквартирным домом, способах управления, порядке их определения и реализации;

- о правах, обязанностях и ответственности сторон (собственников и нанимателей жилых помещений, ТСЖ, управляющих организаций);

- требования (нормы и правила), предъявляемые к содержанию жилищного фонда;

- о тарифах на работы и услуги по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и услуги по управлению многоквартирными домами, порядке их формирования и утверждения;

- об основаниях и порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения.

Приложение 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»

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) если заявление оформлено не по форме установленной настоящим Административным регламентом;

(нужное подчеркнуть)

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

Специалист УМФЦ или
администрации МО Каменский район _____ (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 «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

получил _____ *подпись* _____ (ФИО) _____ Дата