**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АМУРСКАЯ ОБЛАСТЬ**



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТЫНДЫ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

01.07.2016 № 1750

г. Тында

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды».

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом города Тынды, постановлением Администрации города Тынды от 13.02.2012 г. № 357 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, Администрация города Тынды

**п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды»

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Тынды от 16.12.2014 г. №4772 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды».

3.Опубликовать настоящее постановление в газете «Авангард» и разместить на официальном сайте Администрации города Тынды в сети Интернет.

4.Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

5.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации города Тынды С.С. Гуляева.

Мэр города Тынды Е.П. Черенков

Приложение

к постановлению

Администрации города Тынды

от 01.07.2016 № 1750

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды»**

## 1. Общие положения

**Предмет регулирования административного регламента**

1.1. Административный регламент предоставления, в том числе в электронной форме, муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды» (далее - административный регламент), определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур), формы контроля за исполнением, ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, за несоблюдение ими требований регламентов при выполнении административных процедур (действий), порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

Настоящий административный регламент разработан в целях упорядочения административных процедур и административных действий, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устранения избыточных действий и избыточных административных процедур, сокращения количества документов, представляемых заявителями для получения муниципальной услуги, применения новых оптимизированных форм документов, снижения количества взаимодействий заявителей с должностными лицами, сокращения срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков исполнения отдельных административных процедур и административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги, если это не противоречит федеральным законам, нормативным правовым актам Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, нормативным правовым актам Амурской области, муниципальным правовым актам.

**Предмет услуги**

1.2. В соответствии с настоящим административным регламентом предоставляется информация о предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды, в том числе:

* о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
* о порядке предоставления услуг теплоснабжения;
* о порядке предоставления услуг водоснабжения;
* о порядке предоставления услуг водоотведения;
* о порядке предоставления электроснабжения;
* об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
* об организации и проведении капитального ремонта;
* о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
* о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
* о порядке учета коммунальных услуг с использованием приборов учета;
* об основаниях и порядке проведения проверок состояния приборов учета и правильности снятия их показаний;
* о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
* 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);
* 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 порядке перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
* о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
* о порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
* о порядке расчета платы за коммунальные услуги на общедомовые нужды;
* основания оплаты коммунальных услуг за общедомовые нужды собственниками помещений;
* об ответственности исполнителей и потребителей коммунальных услуг;
* о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг.

**Описание заявителей**

1.3. Предоставление, в том числе в электронной форме, муниципальной услуги осуществляется Администрацией города Тынды и (или) многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) на основании заявления (далее - Заявление).

1.4. Заявителями являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Администрацию города Тынды или МФЦ с Заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной (в том числе по электронной почте) или электронной форме (далее – Заявители).

**Круг ответственных лиц**

1.5. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются должностные лица, муниципальные служащие Администрации города Тынды (далее – сотрудники), определённые главойАдминистрации города Тынды (далее - Глава), заместителями Главы.

**Требования к порядку информирования**

**о порядке предоставления муниципальной услуги**

1.6. Информация о местах нахождения и графике работы органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, их структурных подразделениях, организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способах получения информации о местах нахождения и графиках работы органов местного самоуправления и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги, а также о многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, справочных телефонах структурных подразделений органов местного самоуправление, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номерах телефонов-автоинформаторов, адресах их электронной почты указаны в Приложении 1 к административному регламенту.

1.7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, размещается:

* на информационных стендах, расположенных в Администрации города Тынды по адресу: Амурская обл., г. Тында, ул. Красная Пресня, д. 29;
* на информационных стендах, расположенных в отделении Государственного автономного учреждения Амурской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области» в городе Тында (далее - МФЦ) по адресу: Амурская область, г. Тында, ул. Красная Пресня, 68;
* в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет):
* на официальном сайтеАдминистрации города Тынды: www.gorod. tynda.ru;
* на региональном портале государственных и муниципальных услуг Амурской области http://gu.amurobl.ru/ (далее - Портал);
* в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» http://www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал);
* на официальном сайте МФЦ [www.mfc-amur.ru](http://www.mfc-amur.ru).

1.8. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также сведения о ходе предоставления муниципальной услуги можно получить:

* посредством телефонной связи по номеру МФЦ (41656)51 424;
* при личном обращении в МФЦ;
* при письменном обращении в МФЦ;
* посредством телефонной связи по номеру (41656) 58 425- начальник отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды; (41656) 58 480- главный специалист отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды;
* при личном обращении в отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды;
* при письменном обращении в Администрацию города Тынды;
* посредством использования Единого портала, Портала;
* путем публичного информирования.

1.9. Исчерпывающая информация о предоставлении, в том числе в электронной форме, муниципальной услуги содержит следующие сведения:

* порядок предоставления муниципальной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы (приложение 3 к Административному регламенту), наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур;
* категории получателей муниципальной услуги;
* адрес места приема документов МФЦ для предоставления муниципальной услуги, режим работы МФЦ;
* адрес места приема документов Администрации города Тынды для предоставления муниципальной услуги, режим работы Администрации города Тынды;
* порядок передачи результата заявителю;
* образец и форма Заявления, необходимые для предоставления муниципальной услуги (Приложение 2 к административному регламенту);
* перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (в том числе с разделением таких документов на документы, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе);
* срок предоставления муниципальной услуги;
* сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц.

1.10. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся сотрудниками отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды и (или) сотрудниками МФЦ в соответствии с должностными инструкциями.

Информирование Заявителя о номерах телефонов сотрудников отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды, у которых находится на рассмотрении Заявление, входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Заявления и прилагающиеся к ним материалы, осуществляется по справочным телефонам, указанным в Приложении 1 к административному регламенту.

При осуществлении консультирования (по телефону или лично) сотрудник отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды, осуществляющий рассмотрение Заявления, представляет информацию о:

- входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Заявления и прилагающиеся к ним материалы;

- нормативных правовых актах, на основании которых отдел жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды предоставляет муниципальную услугу;

- предоставлении муниципальной услуги, установленной настоящим Административным регламентом;

- месте размещения справочных материалов по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- порядке обжалования решений и действий (бездействия) отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды, сотрудников отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же Заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Сотрудники отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников, в случае необходимости.

Сотрудники отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды, осуществляющие приём и информирование, должны корректно и внимательно относиться к Заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций. Сотрудники отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды не вправе осуществлять консультирование Заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения Заявителей. Индивидуальное устное информирование каждого Заявителя сотрудник отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды осуществляет не более 15 минут.

Завершая консультирование (по телефону или лично) сотрудник отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, превышающее 15 минут, сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает Заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

При консультировании по письменным заявлениям, заявлениям, поступившим по электронной почте, ответ направляется в течение 30 дней со дня регистрации заявления.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**Наименование муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды».

**Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу**

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией города Тынды в лице отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды (далее - Отдел).

**Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги**

2.3. Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. МФЦ - в части приема и регистрации документов у заявителя, запроса недостающих документов, находящихся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и подведомственных этим органам организаций, уведомления заявителя о принятом решении и выдачи (направления) ему документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

МФЦ, Отдел не вправе требовать от заявителя:

* представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
* представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;
* осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг.

**Результат предоставления муниципальной услуги**

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.4.1. Письменный (в электронной форме) ответ заявителю, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Информация по заявлению предоставляется в простой, чёткой и понятной форме, должна содержать ответы на поставленные вопросы, фамилию, имя, отчество, номер телефона исполнителя.

Ответ направляется в письменном виде посредством почтовой связи (в том числе электронной почтой) либо в электронной форме в зависимости от способа обращения Заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в Заявлении. Ответ подписывается Главой Администрации города Тынды либо заместителем Главы.

2.4.2. Отказ (в письменной либо в электронной форме) в предоставлении муниципальной услуги.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, Заявителю направляется в соответствии со способом, указанном в Заявлении, в том числе в электронной форме:

* письмо (в том числе электронное), содержащее информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;
* уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

**Срок предоставления муниципальной услуги**

2.5. Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями административного регламента (посредством личного обращения заявителей; по телефону; по почте (в том числе в электронной), в электронной форме).

Консультирование заявителя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного обращения и по телефону не может превышать 15 минут.

При консультировании по письменным Заявлениям, Заявлениям, направленным по почте (в том числе в электронной), а также в электронной форме, ответ направляется в адрес заявителя в течение 30 календарных дней со дня регистрации Заявления.

Максимальный срок предоставление заявителям информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо отказ в предоставлении указанной информации составляет 30 календарных дней с момента получения Администрацией города Тынды полного комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

**Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

* 1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
* Конституцией Российской Федерации;
* Жилищным кодексом Российской Федерации;
* Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
* Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральным законом от 30 декабря 2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
* Федеральным законом от 27 июля 2010 № 190-ФЗ "О теплоснабжении";
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 августа 2012 № 857 «Об особенностях применения Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
* Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 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 23 сентября 2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 14 февраля 2012 № 124 «О правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;
* Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 марта 2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»;
* Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
* Постановлением Правительства Амурской области от 29.04.2011г. № 275 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг».
* Постановление Администрации города Тынды от 01 октября 2012 г. № 2923 « Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) Администрации г. Тынды и ее отраслевых (функциональных) органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также их должностных лиц» («Авангард», 09.10.2012 № 42).

**Исчерпывающий Перечень документов, необходимых для предоставления, в том числе в электронной форме, муниципальной услуги**

2.7. Исчерпывающий Перечень документов, необходимых для предоставления, в том числе в электронной форме, муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их представления предусмотрены настоящим административным регламентом применительно к конкретной административной процедуре.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменное Заявление от заявителя либо заданное в устной форме, посредством сети Интернет, телефонной или факсимильной связи.

В заявлении указываются:

* наименование органа или должностного лица, которому оно адресовано;
* полное и (в случае если имеется) сокращенное наименование, в том числе фирменное, организационно-правовая форма, место нахождения - для юридических лиц;
* фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) - для физических лиц;
* почтовый адрес, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* запрос о предоставлении информации и содержание вопросов, по которым необходима информация;
* наименование должности, личная подпись и расшифровка подписи, дата – для юридических лиц;
* дата, личная подпись и расшифровка подписи – для физических лиц.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к Заявлению документы и материалы либо их копии.

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

2.8. Основаниями для отказа в приеме заявлении об оказании услуги являются:

* использование в заявлении ненормативной лексики и оскорбительных высказываний;
* заявление, не поддающееся прочтению;
* отсутствие в заявлении фамилии, имени, отчества заявителя (наименования юридического лица) либо способа направления ответа (почтового и электронного адресов).

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

* запрос информации, не относится к деятельности Отдела;
* запрос информации ограниченного доступа.

После устранения оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться повторно за получением муниципальной услуги.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги**

2.10. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги осуществляются на безвозмездной основе.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов для получения муниципальной услуги, при получении результата предоставления муниципальной услуги, для получения консультации должен составлять не более15 минут.

При подаче заявления с сопутствующими документами посредством почты, факса или через Портал необходимость ожидания в очереди исключается.

**Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги**

При организации предоставления муниципальной услуги в Администрации города Тынды:

2.12. Вход в здание уполномоченного органа должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидных колясок.

На территории, прилегающей к месторасположению Администрации города Тынды, оборудуются места для парковки. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Прием заявлений осуществляется в приемной Администрации города Тынды, кабинет № 29, главным специалистом отдела контроля, кадровой политики и работы с обращениями граждан Администрации города Тынды.

Кабинет для приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой(вывеской) с указанием номера кабинета.

Место приема должно быть оборудовано удобными креслами (стульями) для сотрудника и заявителя, а также столом для раскладки документов.

Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Отдела, осуществляющего прием, размещается на личной информационной табличке или на рабочем месте сотрудника.

Информация, касающаяся предоставления муниципальной услуги, должна располагаться на информационных стендах.

Стенды должны располагаться в доступном для просмотра месте, представлять информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги, включая образцы заполнения документов.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, залы ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационные стенды с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, должны быть адаптированы для беспрепятственного доступа для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

При организации предоставления муниципальной услуги в МФЦ:

2.13. Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор информирования и ожидания;

б) сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

а) информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги;

б) не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении муниципальной услуги, а также для предоставления иной информации, необходимой для получения муниципальной услуги;

в) программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому порталу, региональному порталу государственных и муниципальных услуг (функций), а также к информации о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

г) платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных государственных и муниципальных услуг;

д) стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

е) электронную систему управления очередью, предназначенную для:

регистрации заявителя в очереди;

учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

отображения статуса очереди;

автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ;

формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности работников.

Площадь сектора информирования и ожидания определяется из расчета не менее 10 квадратных метров на одно окно.

В секторе приема заявителей предусматривается не менее одного окна на каждые 5 тысяч жителей, проживающих в муниципальном образовании, в котором располагается МФЦ.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

Здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений".

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов.

В МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов.

На территории, прилегающей к МФЦ, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

**Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

1) доступность и открытость информации о муниципальной услуге;

2) своевременность предоставления муниципальной услуги;

3) точное соблюдение требований законодательства и настоящего Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;

4)вежливость и корректность лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

5) соблюдение порядка информирования о предоставлении муниципальной услуги;

6) количество обоснованных обращений Заявителей об обжаловании действий (бездействия) должностных лиц.

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

2.15. Предоставление муниципальной услуги может быть организовано Отделом через МФЦ по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя.

2.16. При участии МФЦ в предоставлении муниципальной услуги, МФЦ осуществляют следующие административные процедуры:

1. прием и рассмотрение запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги;
2. информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги;
3. взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также с организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;
4. выдачу заявителям документов органа, предоставляющего муниципальную услугу, по результатам предоставления муниципальной услуги.
   1. МФЦ участвует в предоставлении муниципальной услуги в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего административного регламента для осуществления соответствующих административных процедур.
   2. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме через Портал, с использованием электронной подписи и универсальной электронной карты.
   3. Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании утверждаемой уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.
   4. Требования к электронным документам и электронным копиям документов, предоставляемым через Портал:
5. размер одного файла, предоставляемого через Портал, содержащего электронный документ или электронную копию документа, не должен превышать 10 Мб;
6. через Портал допускается предоставлять файлы следующих форматов: docx, doc, rtf, txt, pdf, xls, xlsx, rar, zip, ppt, bmp, jpg, jpeg, gif, tif, tiff, odf. Предоставление файлов, имеющих форматы отличных от указанных, не допускается;
7. документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество - не менее 200 точек на дюйм, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка (если приемлемо), а также реквизитов документа;
8. каждый отдельный документ должен быть отсканирован и загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через Портал, а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе;
9. файлы, предоставляемые через Портал, не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к их выполнению**

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

1. проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме и рассмотрении Заявления, регистрация Заявления и приложенных к нему документов;
2. проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и принятие решения о начале подготовки ответа на Заявление;
3. анализ запрашиваемой информации и подготовка ответа на Заявление;
4. выдача, направление письменного (либо в электронной форме) ответа Заявителю.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги служит поступившее заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении 3 к административному регламенту.

### Проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме и рассмотрении Заявления, регистрация Заявления и приложенных к нему документов

3.2.Основанием для начала исполнения административной процедуры является заявление в Администрацию города Тынды или МФЦ о предоставлении муниципальной услуги.

Обращение может осуществляться заявителем лично (в очной форме) и заочной форме путем подачи заявления и иных документов.

Очная форма подачи документов – подача заявления и иных документов при личном приеме в порядке общей очереди в приемные часы или по предварительной записи. При очной форме подачи документов заявитель подает заявление и документы, указанные в пункте 2.7 административного регламента, в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

Заочная форма подачи документов – направление заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов по почте, через сайт государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», сайт региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области» (далее также – Портал) или в факсимильном сообщении.

При заочной форме подачи документов заявитель может направить заявление и документы, указанные в пункте 2.7 административного регламента, в бумажном виде, в виде копий документов на бумажном носителе, электронном виде (то есть посредством направления электронного документа, подписанного электронной подписью), а также в бумажно-электронном виде.

Направление заявления и документов, указанных в пунктах 2.7 административного регламента, в бумажном виде осуществляется по почте, заказным письмом, а также в факсимильном сообщении.

При направлении пакета документов по почте, днем получения заявления является день получения письма в Администрацию города Тынды, МФЦ.

Направление заявления и документов, указанных в пункте 2.7 административного регламента, в электронном виде и (или) копий этих документов в бумажно-электронном виде осуществляется посредством отправления указанных документов в электронном виде и (или) копий документов в бумажно-электронном виде через личный кабинет Портала.

Обращение заявителей за предоставлением муниципальной услуги с использованием универсальной электронной карты (УЭК) осуществляется через Портал и посредством аппаратно-программных комплексов – Интернет-киосков. Идентификация заявителя обеспечивается электронным идентификационным приложением с использованием соответствующего сервиса единой системы идентификации и аутентификации.

При направлении пакета документов через Портал в электронном виде и (или) копий документов в бумажно-электронном виде, днем получения заявления является день регистрации заявления на Портале.

Электронное сообщение, отправленное через личный кабинет Портала, идентифицирует заявителя и является подтверждением выражения им своей воли.

Проверка подлинности действительности усиленной электронной подписи, которой подписаны документы, представленные заявителем, осуществляется специалистом Администрации города Тынды с использованием соответствующего сервиса единой системы идентификации и аутентификации в порядке, установленном Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

В целях предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием Портала основанием для начала предоставления муниципальной услуги является направление заявителем с использованием Портала сведений из документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Направление копий документов, указанных в пункте 2.7 административного регламента, в бумажно-электронном виде может быть осуществлено посредством отправления факсимильного сообщения. В этом случае, заявитель после отправки факсимильного сообщения может получить регистрационный номер, позвонив на телефонный номер Администрации города Тынды, 58-410.

По желанию заявителя информация о требованиях к форме и перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, также может быть представлена ему сотрудником, ответственным за информирование, на бумажном носителе, отправлена факсимильной связью или посредством электронного сообщения.

При очной форме подачи документов, заявление о предоставлении муниципальной услуги может быть оформлено заявителем в ходе приема, либо оформлено заранее и приложено к комплекту документов.

По просьбе обратившегося лица, заявление может быть оформлено специалистом, ответственным за прием документов, с использованием программных средств. В этом случае заявитель собственноручно вписывает в заявление свою фамилию, имя и отчество, ставит дату и подпись.

Специалист, ответственный за прием документов, осуществляет следующие действия в ходе приема заявителя:

устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

проверяет полномочия заявителя;

проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанные в пунктах 2.7 административного регламента;

проверяет соответствие представленных документов требованиям, указанным в п. 2.8. административного регламента;

принимает решение о приеме у заявителя представленных документов;

выдает заявителю уведомление с указанием даты их принятия, подтверждающее принятие документов, регистрирует принятое заявление и документы;

при необходимости изготавливает копии представленных заявителем документов, выполняет на них надпись об их соответствии подлинным экземплярам, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист, ответственный за прием документов, помогает заявителю заполнить заявление.

По итогам исполнения административной процедуры по приему документов специалист, ответственный за прием документов, формирует комплект документов (дело) и передает его на резолюцию руководителю Администрации города Тынды, который в свою очередь определяет ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги.

Длительность осуществления всех необходимых действий не может превышать 15 минут.

Если заявитель обратился заочно, специалист, ответственный за прием документов:

* проверяет соответствие представленных документов требованиям, указанным в п. 2.8. административного регламента;
* при наличии оснований для отказа в приеме и рассмотрении Заявления, определенных в п. 2.8. административного регламента, специалист готовит на имя Заявителя проект уведомления об отказе в приеме и рассмотрении Заявления с указанием оснований отказа и подписывает его у руководителя Администрации города Тынды, либо заместителя руководителя. Уведомление об отказе в приеме и рассмотрении Заявления направляется Заявителю посредством почтовой связи либо в электронной форме в течение 5 календарных дней со дня поступления обращения в Администрацию города Тынды. При этом уведомление должно содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении Заявитель вправе обратиться за муниципальной услугой повторно;
* в случае отсутствия оснований для отказа в приеме и рассмотрении Заявления регистрирует его под индивидуальным порядковым номером в информационную систему;
* формирует комплект документов (дело) и передает его на резолюцию руководителю Администрации города Тынды, который в свою очередь определяет ответственное лицо за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры составляет не более 3 дней с момента обращения заявителя в Администрацию города Тынды.

Результатом административной процедуры является прием, регистрация документов, передача документов, представленных заявителем, сотруднику ответственному за предоставление муниципальной услуги.

### Проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги и принятие решения о начале подготовки ответа на Заявление

3.3. Основанием для начала данной административной процедуры является поступление зарегистрированного, завизированного Заявления специалисту Отдела, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

При рассмотрении комплекта документов для предоставления муниципальной услуги, специалист Отдела, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги, устанавливает соответствие получателя муниципальной услуги критериям для предоставления муниципальной услуги, а также наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.9. административного регламента.

В случае наличия соответствующих оснований специалист Отдела, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги готовит ответ, содержащий мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги. При этом отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении Заявитель вправе обратиться за муниципальной услугой повторно.

Максимальный срок подготовки ответа, содержащего мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, составляет 5 рабочих дней.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист Отдела, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги принимает решение о подготовке ответа Заявителю

Максимальный срок процедуры – 5 дней с момента регистрации Заявления в органе местного самоуправления.

3.3.1. В случае устного обращение заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в случае наличия оснований, предусмотренных пунктами 2.9. административного регламента, а так же при использовании в речи заявителя ненормативной лексики и оскорблений в адрес сотрудников и власти в целом всех уровней.

Результатом административной процедуры является принятие Отделом решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению с направлением письменного отказа заявителю.

### Анализ запрашиваемой информации и подготовка ответа на Заявление

3.4. Основанием для начала данной административной процедуры является решение о подготовке ответа Заявителю.

Специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие административные действия:

- анализ запрашиваемой информации;

- подготовка проекта ответа на Заявление.

Максимальный срок процедуры – 15 дней с момента поступления Заявления специалисту.

3.4.1. При обращении в устной форме ответ заявителю дается в устной форме и должен содержать полную информацию по обращению, в том числе ссылки на нормативные правовые акты, которыми должен руководствоваться заявитель при решении интересующих его вопросов.

В случае, если специалист Отдела, ответственный за принятие решения о предоставлении услуги не может ответить на вопрос заявителя самостоятельно или для подготовки ответа требуется время, заявителю может быть рекомендовано обратиться в Администрацию города Тынды письменно.

Максимальное время приема заявителя составляет 15 минут.

Результатом данной административной процедуры является подготовка в электронной программе проекта ответа на Заявление, с применением положений действующего законодательства РФ, и представление в печатном виде на визу должностным лицам Администрации города Тынды.

### Направление письменного (в электронной форме) ответа Заявителю.

3.5. Основанием начала исполнения административной процедуры является поступление специалисту,ответственному за прием и регистрацию, решения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - документ, являющийся результатом предоставления услуги).

Ответ Заявителю регистрируется специалистом Администрации города Тынды, ответственным за прием и регистрацию документов, с присвоением индивидуального номера и направляет его заявителю, способом, указанным в обращении: по почте, по электронной почте, по факсу или лично под роспись. Если заявитель обратился за предоставлением услуги через Портал, то информирование осуществляется, также через Портал.

Выдача, направление письменного ответа Заявителю – не более 3-х дней с момента регистрации ответа Заявителю в Администрации города Тынды, с учетом соблюдения общего срока предоставления муниципальной услуги, установленного пунктом 2.5. административного регламента.

Результатом исполнения административной процедуры является выдача заявителю информации о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или решения об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

### Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений административного регламента предоставления муниципальной услуги и иных нормативных правовых актов

4.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления услуги, за исполнением положений настоящего административного регламента сотрудниками Отдела, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами в связи с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется по распоряжению руководителя Отдела, участвующего в предоставлении услуги.

Контроль за исполнением настоящего административного регламента сотрудниками МФЦ осуществляется руководителем МФЦ.

### Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

**Ответственность должностных лиц**

4.3. Специалист отдела контроля, кадровой политики и работы с обращениями граждан Администрации города Тынды, ответственный за прием документов, несет ответственность за сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема и направления их специалисту для рассмотрения.

Специалист Отдела предоставляющего муниципальную услугу, несет персональную ответственность за своевременность и качество подготовки документов, являющихся результатом муниципальной услуги.

**Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4. Граждане, юридические лица, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего административного регламента вправе обратиться с жалобой в Администрацию города Тынды, МФЦ, правоохранительные и органы государственной власти.

Граждане, юридические лица, их объединения и организации вправе направлять замечания, рекомендации и предложения по оптимизации и улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя организацию и проведение совместных мероприятий (семинаров, проблемных дискуссий, «горячих линий», конференций, «круглых» столов). Рекомендации и предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги, выработанные в ходе проведения таких мероприятий учитываются Администрацией города Тынды, МФЦ, иными органами местного самоуправления, органами исполнительной власти Амурской области, подведомственными данным органам организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в дальнейшей работе по предоставлению муниципальной услуги.

**5. Досудебный порядок обжалования решения и действия**

**(бездействия) органа, представляющего муниципальную услугу,**

**а также должностных лиц и муниципальных служащих,**

**обеспечивающих ее предоставление**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия должностных лиц Администрации города Тынды, МФЦ в досудебном порядке.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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

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

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

8) в иных случаях, предусмотренных Федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ. нормативными правовыми актами Амурской области и муниципальными правовыми актами.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить жалобу в письменном виде (далее - письменное обращение) на бумажном носителе или в электронной форме по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации города Тынды, сайта региональной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также письменная жалоба может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю, за исключением случая, когда жалоба направляется через портал федеральной государственной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

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

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

Заявитель вправе запрашивать и получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

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

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

в) 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.

При поступлении жалобы через МФЦ, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с настоящим административным регламентом.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

По результатам рассмотрения жалобы Администрацией города Тынды может быть принято одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена через портал федеральной государственной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно телекоммуникационной сети «Интернет», ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядке.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**Контактная информация**

**Общая информация об Администрации города Тынды**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес для направления корреспонденции | 676282, г. Тында, ул. Красная Пресня,29 |
| Фактический адрес месторасположения | 676282, г. Тында, ул. Красная Пресня,29 |
| Адрес электронной почты для направления корреспонденции | goradm@tynda.ru |
| Телефон для справок | 8(41656) 58 425, 58 480 |
| Телефоны специалистов отдела жилищно-коммунального, дорожного хозяйства и жилищной политики Администрации города Тынды | 8(41656) 58 425, 58 480 |
| Официальный сайт в сети Интернет (если имеется) | [www.gorod.tynda.ru](http://www.gorod.tynda.ru) |
| ФИО и должность руководителя органа | Черенков Евгений Петрович – Мэр города Тынды |

**График работы**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| День недели | Время работы | Перерыв |
| Понедельник | с 8.00 до 17.30 | с 12.00 до 13.30 |
| Вторник | с 8.00 до 17.30 | с 12.00 до 13.30 |
| Среда | с 8.00 до 17.30 | с 12.00 до 13.30 |
| Четверг | с 8.00 до 17.30 | с 12.00 до 13.30 |
| Пятница | с 8.00 до 17.30 | с 12.00 до 13.30 |
| Суббота | выходной | выходной |
| Воскресенье | выходной | выходной |

**Общая информация об отделении ГАУ Амурской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Амурской области» в городе Тында**

|  |  |
| --- | --- |
| Почтовый адрес для направления корреспонденции | 676282, г. Тынды, Амурская область,  ул. Красная Пресня д. 68 |
| Фактический адрес месторасположения | Амурская обл., г. Тында, ул. Красная Пресня, д. 68 |
| Адрес электронной почты для направления корреспонденции | tynda@mfc-amur.ru |
| Телефон | (416 56) 51 424 |

**График работы многофункционального центра**

|  |  |
| --- | --- |
| День недели | Часы работы  (без перерыва на обед) |
| Понедельник | 8.00 - 20.00 |
| Вторник | 8.00 – 18.00 |
| Среда | 8.00 – 18.00 |
| Четверг | 8.00 – 18.00 |
| Пятница | 8.00 – 18.00 |
| Суббота | 10.00 - 15.00 |
| Воскресенье | выходной |

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

**Образец заполнения заявления (для граждан)**

В администрацию города Тынды

(наименование ОМСУ)

от Иванова Ивана Ивановича .

(указывается Ф.И. О., последнее - при наличии)

Проживающего(ей) по адресу: 676282, Амурская обл., г.. Тында, ул. Чапаева, д.1, кв.1

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды».

Прошу предоставить мне следующую информацию:

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

Ответ направить на:

почтовый адрес 676282, Амурская обл., г.. Тында, ул. Чапаева, д.1, кв.1;

адрес электронной почты: [Ivanov@mail.ru](mailto:Ivanov@mail.ru)

Контактный телефон: 89123456789

01.01.2015 Иванов И.И.

**Форма заявления (для граждан)**

В \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (наименование ОМСУ)

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указывается Ф.И. О., последнее - при наличии)

Проживающего(ей) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

Прошу предоставить мне следующую информацию:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать, какая информация требуется)

Ответ направить в адрес:

- указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);

- указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа)

Указать контактные телефоны (при необходимости).

Дата Подпись/Расшифровка

**Форма заявления (для юридических лиц)**

|  |  |
| --- | --- |
| В администрацию города Тынды | |
| оот |  |
| (указывается организационно-правовая форма полное (сокращенное при наличии) наименование) | |
| Юридический адрес местонахождения:\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |
|  | |
| Фактический адрес местонахождения:\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  | |

ЗАЯВЛЕНИЕ

на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории города Тынды».

Просим предоставить следующую информацию:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать, какая информация требуется)

Ответ направить на:

указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);

указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа)

Указать контактные телефоны (при необходимости).

Наименование должности руководителя Подпись/Расшифровка подписи

Дата

Приложение 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

В письменной форме или электронной форме

Прием заявителя (максимальное время ожидания приема – 15 мин)

Ответ(предоставление информации) в устной форме (максимальное время приема 15 мин.)

Мотивированный отказ в предоставлении информации

(макси­маль­ное время приема 15 мин.)

Предложение оформить запрос в письменной форме

(максимальное время приема 15 мин.)

Прием и регистрация Заявления, наложение визы руководителем, направление Заявления специалисту на исполнение (максимальное время процедуры – 3 дня)

Уведомление об отказе в приеме и рассмотрении Заявления в случае наличия оснований, определенных пунктом 2.8 Регламента (максимальное время процедуры – 5 дней)

Выдача (направление) письменного ответа по результатам предоставления муниципальной услуги (3 дня с момента регистрации ответа Заявителю)

**Запрос о предоставлении муниципальной услуги**

В устной форме

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в случае наличия оснований, определенных пунктом 2.9Регламента (максимальное время процедуры – 5 дней)

Анализ запрашиваемой информации, подготовка проекта ответа на Заявление (15 дней с момента поступления Заявления Специалисту)

Визирование проекта ответа начальниками отделов, подписание завизированного проекта ответа руководителем, регистрация ответа

Проверка Заявления на предмет наличия (отсутствия) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (максимальное время процедуры – 5 дней)