



ГЛАВА РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 08.10.2018 № 3742

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь Уставом Рузского городского округа Московской области, **постановляю:**

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

2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте Рузского городского округа в сети Интернет.

3. Признать утратившим силу Постановление администрации Рузского муниципального района № 1310 от 30.05.2014 г. «Об утверждении административного регламента администрации Рузского муниципального района по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Рузского городского округа Казакова А.В.

Глава городского округа




М.В. Тарханов

П 001617 *



Утвержден
Постановлением Главы
Рузского городского округа
Московской области

от «08» 10 2018 г. № 3742

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга) устанавливает состав, последовательность, сроки и особенности выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации Рузского городского округа, Управления жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта и строительства администрации Рузского городского округа (далее - Управление), многофункциональных центров предоставления услуг в Московской области (далее - МФЦ), либо муниципальных служащих (далее - административный регламент).

2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий Администрации Рузского городского округа.

Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

3. В качестве лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги могут выступать физические, юридические лица и индивидуальные предприниматели.

Интересы заявителей, указанных в пункте 3 административного регламента могут представлять иные лица, уполномоченные заявителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

4. График работы и справочные телефоны Администрации Рузского городского округа, а также информация о месте нахождения Администрации Рузского городского округа, графике работы и месте нахождения ее структурных и территориальных подразделений, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графиках работы государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также МФЦ, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети интернет, содержатся в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

5. Информация о порядке получения заявителями муниципальной услуги содержит следующие сведения:

1) наименование и почтовый адрес администрации Рузского городского округа, ответственного за предоставление муниципальной услуги (Управление жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта и строительства администрации Рузского городского округа), и многофункционального центра;

2) справочные номера телефонов администрации Рузского городского округа, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

3) адрес официального сайта администрации Рузского городского округа, МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), адреса электронной почты;

4) график работы администрации Рузского городского округа, МФЦ, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

5) требования к письменному заявлению заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги (фамилия, имя, отчество, фактическое место проживания физического лица, контактный телефон, дата запроса);

6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги (ксерокопия паспорта или документа удостоверяющего личность, запрос физического лица);

7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

8) текст административного регламента с приложениями;

9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

11) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Администрации Рузского городского округа и ответы на них.

6. Информация, указанная в пункте 5 административного регламента, предоставляется специалистами Управления и МФЦ:

непосредственно в помещениях данных учреждений и центров при наличии обращения заявителя;

посредством размещения на официальном сайте Рузского городского округа и МФЦ в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), в государственной информационной системе Московской области "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области" www.pgu.mosreg.ru (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Московской области);

с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, включая автоинформирование.

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляют специалисты Управления, ответственные за предоставление муниципальной услуги (далее - специалисты), сотрудники МФЦ.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если суть поставленного в телефонном звонке вопроса не относится к компетенции специалиста, принявшего телефонный звонок, звонок должен быть переадресован (переведен) на специалиста с необходимой компетенцией, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию или предложено изложить суть обращения в письменной форме.

Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично и по телефону), обязаны относиться к обратившимся заявителям корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства, оказывать необходимую помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получения ими услуг наравне с другими лицами.

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

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

извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;

блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
график приема заявителей;
образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;
порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения муниципальной услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

8. Муниципальная услуга по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

9. Структурным подразделением Администрации округа, ответственным за предоставление муниципальной услуги, за исключением административных процедур, указанных в подпунктах 1, 2 пункта 61 административного регламента, является Управление.

10. Органы, предоставляющие муниципальную услугу по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, многофункционального центра, на базе которых организовано предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

11. Администрация Рузского городского округа организует, обеспечивает и контролирует деятельность Управления по предоставлению муниципальной услуги на территории Рузского городского округа.

12. Ответственным за выполнение административных процедур, предусмотренных в подпунктах 1, 2 пункта 61 административного регламента, является МФЦ.

Результат предоставления муниципальной услуги

13. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

а) предоставление заявителю информации:

- о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- о требованиях к предоставлению коммунальных услуг;
- об определении состава общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;
- о порядке и условиях заключения договоров на оказание коммунальных услуг;
- о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;
- о порядке расчета, перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;
- о порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;
- о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества;
- о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме общих расходов на содержание и ремонт общего имущества;
- о правах и обязанностях исполнителей услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);
- о правах и обязанностях потребителей (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);
- об ответственности исполнителя и потребителя;
- о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме;
- о деятельности жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья, балансодержателей ведомственного жилищного фонда, частных

управляющих компаний по вопросам управления жилищным фондом;

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

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

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

Срок регистрации запроса заявителя

14. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут с момента поступления обращения заявителя в МФЦ.

15. Регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области, осуществляется в срок не позднее одного дня, с момента поступления заявления в Администрацию Рузского городского округа.

Срок предоставления муниципальной услуги

16. Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 30 календарных дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в администрацию Рузского городского округа.

17. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета:

- срока передачи заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов из МФЦ в Управление, передачи результата предоставления муниципальной услуги из Управления в МФЦ;

- срока приостановления предоставления муниципальной услуги.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги

18. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области не предусмотрено.

Сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

19. Срок направления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги из Управления в МФЦ составляет 2 (два) рабочих дня со дня подписания и регистрации документов, являющихся результатом предоставления

муниципальной услуги.

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

20. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.05.2013 № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» (вместе с «Основами ценообразования в сфере водоснабжения и водоотведения»,

«Правилами регулирования тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения», «Правилами определения размера инвестированного капитала в сфере водоснабжения и водоотведения и порядка ведения его учета», «Правилами расчета нормы доходности инвестированного капитала в сфере водоснабжения и водоотведения») // «Собрание законодательства РФ», 20.05.2013, № 20, ст. 2500.

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

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

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

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

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

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

- Уставом Рузского городского округа Московской области.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области и муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для ее предоставления, способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления

21. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

1)заявление (форма представлена в Приложении);

2)документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации, временное удостоверение личности, а также иные документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства).

3)копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (для индивидуальных предпринимателей), копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица (для юридических лиц) или выписку из государственных реестров о юридическом лице или индивидуальном предпринимателе, являющемся заявителем;

4)документы, удостоверяющие права (полномочия) представителя физического, юридического лица или индивидуального предпринимателя, если с заявлением обращается представитель заявителя.

При подаче заявления и прилагаемых к нему документов в МФЦ заявитель предъявляет оригиналы документов, указанных в настоящем пункте, для сверки.

22. В бумажном виде форма заявления может быть получена непосредственно в МФЦ.

23.Форма заявления доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области в сети Интернет.

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 и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

24. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организаций, отсутствуют.

25. МФЦ 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.

26. МФЦ не вправе требовать от заявителя также представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области.

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

27. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в Администрации Рузского городского округа или МФЦ, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

28. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) выявление в запросе на предоставление муниципальной услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление заявителем документов, срок действительности которых на момент поступления в администрацию Рузского городского округа в соответствии с действующим законодательством истек;

2) подача заявления лицом, не входящим в перечень лиц, установленный пунктом 3 настоящего административного регламента;

3) текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению

либо отсутствует;

4) запрашиваемая информация не относится к вопросам о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

29. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа подписывается уполномоченным должностным лицом Управления и выдается заявителю лично либо направляется по почте, либо выдается через МФЦ не позднее следующего рабочего дня с даты подписания уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

30. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги по заявлению, поданному в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, подписывается уполномоченным должностным лицом Управления с использованием электронной цифровой подписи (электронной подписи) и направляется заявителю через Единый портал государственных и муниципальных услуг либо Портал государственных и муниципальных услуг Московской области не позднее следующего дня с даты принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги (если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации).

31. Заявитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги на основании личного письменного заявления.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

32. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

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

33. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

34. Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

Обслуживание инвалидов осуществляется вне очереди.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, 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

35. Помещения, в которых предоставляется услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющий обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

При ином размещении помещений по высоте, должна быть обеспечена возможность получения муниципальной услуги маломобильными группами населения.

Вход и выход из помещений оборудуются указателями.

Помещение приема-выдачи документов должно быть оборудовано с учетом необходимости получения муниципальной услуги всеми инвалидами.

В целях предоставления муниципальной услуги инвалидам обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающее ее специальное обучение.

В целях сопровождения, при необходимости, на территории приема-выдачи документов, обратившихся за получением муниципальной услуги, назначается ответственный работник.

36. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами..

37. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.

38. Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).

39. Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

40. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу,

оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

41. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

предоставление возможности получения муниципальной услуги в электронной форме или в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

транспортная доступность мест предоставления муниципальной услуги;

обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

обеспечение получения муниципальной услуги всеми инвалидами;

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Администрации Рузского городского округа, информационных стендах, Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области.

42. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением муниципальной услуги;

соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги к общему количеству жалоб.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления муниципальной услуги по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра и в электронной форме

43. Организация предоставления муниципальной услуги на базе МФЦ осуществляется при личном обращении заявителя.

44. Организация предоставления муниципальной услуги на базе многофункционального центра осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между

администрацией Рузского городского округа и многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке, установленном действующим законодательством.

45. При предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ исполняются следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) выдача документа, являющегося результатов предоставления муниципальной услуги.

46. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Московской области:

- 1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формой заявления, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде;
- 3) направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 4) осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;
- 5) получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

47. При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг Московской области заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

48. При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Московской области заявитель вправе приложить к такому заявлению документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

49. При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

50. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на Едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" не требуется.

51. Муниципальная услуга может быть предоставлена в электронной форме через личный кабинет на Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, обеспечивающем защиту персональных данных.

52. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в МФЦ. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

при личном обращении заявителя в МФЦ;

по телефону МФЦ;

в электронной форме, через официальный сайт МФЦ

53. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

для физического лица индивидуального предпринимателя: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

для юридического лица: наименование юридического лица;

контактный номер телефона;

адрес электронной почты (при наличии);

желаемые дату и время представления документов.

54. Согласование с заявителями даты и времени подачи заявления и документов в МФЦ осуществляется не позднее 1 (одного) рабочего дня до дня подачи заявления и документов.

55. Заявителю сообщаются дата и время подачи заявления и документов, окно (кабинет) приема в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный МФЦ, может самостоятельно осуществить распечатку аналога талона-подтверждения.

56. Запись заявителей на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

57. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт МФЦ, за 1 день до приема отправляется напоминание на указанный адрес электронной почты о дате, времени и месте приема, а также информация об аннулировании предварительной записи в случае не

явки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

58. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

59. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.

60. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем МФЦ в зависимости от интенсивности и количества обращений.

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

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

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) направление комплекта документов из МФЦ в Управление;

3) регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) обработка и предварительное рассмотрение заявления и представленных документов;

5) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги;

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

62. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов.

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

63. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление заявления и прилагаемых к нему документов в МФЦ посредством личного обращения заявителя или посредством технических средств Единого портала

государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области.

64. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов, является специалист МФЦ.

65. Прием заявления и прилагаемых к нему документов осуществляется в МФЦ в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией Рузского городского округа и МФЦ, заключенным в установленном порядке, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенным соглашением.

66. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством обращения заявителя в МФЦ, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

- 1) устанавливает предмет обращения;
- 2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);
- 3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);
- 4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;
- 5) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 24 административного регламента;
- 6) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- 7) осуществляет прием заявления и документов по описи, которая содержит полный перечень документов, представленных заявителем, а при наличии выявленных недостатков - их описание;
- 8) вручает копию описи заявителю с отметкой о дате приема заявления и прилагаемых к нему документов;
- 9) при наличии всех документов и сведений, предусмотренных пунктом 21 административного регламента, передает заявление и прилагаемые к нему документы специалисту МФЦ, ответственному за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в Комитет.

67. Специалист МФЦ, ответственный за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в Управление, организует передачу заявления и прилагаемых к нему документов в Управление в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между Администрацией Рузского городского округа и МФЦ.

68. Максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении заявителя не превышает 15 минут.

69. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или не правильном его заполнении, специалист МФЦ, ответственный за прием документов по муниципальной услуге, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

70. В случае поступления запроса и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области специалист МФЦ, ответственный за прием документов по муниципальной услуге, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов;

2) осуществляет контроль полученных электронных образов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;

3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;

4) в случае если заявление на предоставление муниципальной услуги и документы, представленные в электронной форме, не заверены электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет заявителю через личный кабинет уведомление о необходимости представить запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы, подписанные электронной подписью, либо представить в МФЦ подлинники документов (копии, заверенные в установленном порядке), указанных в пункте 21 административного регламента, в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме;

5) в случае если запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

71. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов не превышает 1 рабочий день с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в МФЦ.

72. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

- передача заявления и прилагаемых к нему документов в Управление.

73. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов в МФЦ является опись с отметкой о

дате приема заявления и прилагаемых к нему документов или уведомление о получении заявления и прилагаемых документов.

Направление комплекта документов из

МФЦ в Управление

74. Основанием для начала исполнения административной процедуры по направлению комплекта документов из МФЦ в Управление является поступление в МФЦ документов, предусмотренных пунктом 21 административного регламента.

75. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры по направлению комплекта документов из МФЦ в Управление, является руководитель МФЦ.

76. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по направлению комплекта документов из МФЦ в Управление является опись с отметкой о дате прием заявления и прилагаемых к нему документов.

77. Результатом административной процедуры является передача заявления и документов, предусмотренных пунктом 21 административного регламента в Управление.

Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

78. Основанием для начала осуществления административной процедуры по регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является поступление заявления и прилагаемых к нему документов, направленных в порядке информационного взаимодействия из МФЦ специалисту Управления, ответственному за регистрацию документов по муниципальной услуги.

79. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры по регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является специалист Управления.

80. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги осуществляет регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства, установленным в Управлении, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему.

81. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, направленных в порядке информационного взаимодействия из МФЦ, осуществляется в срок, не превышающий 1 рабочего дня, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов.

82. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или

Портал государственных и муниципальных услуг Московской области осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления.

83. После регистрации в Комитете, заявление и прилагаемые к нему документы, принимаются к рассмотрению специалистом Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

84. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является принятие к исполнению заявления и прилагаемых к нему документов специалистом Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

85. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов в Управление является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги или в соответствующую информационную систему Управления.

Обработка и предварительное рассмотрение заявления и представленных документов

86. Основанием для начала исполнения административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов является поступление заявления и прилагаемых к нему документов специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

87. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и представленных документов, является специалист Управления.

88. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги осуществляет следующие действия:

а) проверяет комплектность представленных заявителем документов по перечням документов, предусмотренных пунктом 21 административного регламента;

б) устанавливает наличие или отсутствие основания для предоставления муниципальной услуги;

в) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

г) при отсутствии одного или более документов из числа документов, предусмотренных пунктом административного регламента, а также при выявлении в запросе на предоставление муниципальной услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе при представлении заявителем документов, срок действительности которых на момент поступления в МФЦ в соответствии

с действующим законодательством истек, подаче заявления и документов лицом, не входящим в перечень лиц, установленный законодательством и пунктов 3 настоящего административного регламента, или в случае, если текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует, готовит проект ответа об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

д) в случае наличия полного комплекта документов, предусмотренных пунктом 21 административного регламента, и при отсутствии выявленных в ходе предварительного рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, переходит к осуществлению административной процедуры принятия решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги.

89. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов не может превышать 3 (трех) рабочих дней с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в Управление.

90. Результатом административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов является переход к осуществлению административной процедуры принятия решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги.

91. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме специалист Управления направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

92. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему (модуль оказания услуг).

Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги

93. Основанием для начала исполнения административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является наличие полного пакета документов, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

94. Специалист Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги в срок не позднее 15 календарных дней с даты регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, осуществляет подготовку ответа с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию и направляет его на подпись уполномоченному должностному лицу Управления.

95. Подписанный ответ с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию, но не позднее рабочего дня следующего за днем подписания вносится в соответствующий журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему (модуль оказания услуг).

96. Результатом административной процедуры принятия решения является подписанный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги или письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

97. Общий максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 20 календарных дней с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в Управление.

98. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме специалист Управления направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

99. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры являются внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему (модуль оказания услуг).

Выдача документов, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

100. Основанием для начала административной процедуры по выдаче (направлению) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги заявителю, является наличие подписанного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

101. Лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются специалисты Управления или МФЦ.

102. Способ получения результата предоставления муниципальной услуги (в Управлении, МФЦ, по почте) определяется заявителем при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

103. Результатом административной процедуры по выдаче (направлению) результата предоставления муниципальной услуги является выдача (направление по почте) заявителю оригинала подписанного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

104. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры направляется на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) или Портал государственных или муниципальных услуг (функций) Московской области посредством технических средств связи.

105. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются внесение сведений о выдаче (направлении) оригинала, подписанного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию в журнал регистрации исходящей корреспонденции и (или) в информационную систему (модуль оказания услуг).

IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги

106. Администрация Рузского городского округа организует и осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

107. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах проведения проверок и рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц.

108. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год. Порядок осуществления плановых проверок устанавливаются руководителем Администрации Рузского городского округа. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексной проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе.

109. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц.

**Ответственность муниципальных служащих органов местного самоуправления
и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые
(осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

110. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента и иных нормативных актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, должностные лица несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги решения и действия (бездействия) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

111. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются:

- 1) независимость;
- 2) тщательность.

112. Должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении муниципальной услуги.

113. Тщательность осуществления контроля за предоставлением муниципальной

услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных разделом III административного регламента.

114. Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации по телефону, письменным обращениям, электронной почте и через Единый портал государственных и муниципальных услуг и Портал государственных и муниципальных Московской области.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий
(бездействия) должностных лиц Администрации Рузского городского округа,
Управления и МФЦ**

115. Заявитель может обратиться с жалобой 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 Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, 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 Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

116. Право на подачу жалоб имеют физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, территориальных управлений), обратившиеся с заявлением о предоставлении государственной услуги.

117. Жалоба подается в Администрацию Рузского городского округа в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

118. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через официальный сайт Администрации Рузского городского округа, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

119. Жалоба должна содержать:

а) наименование структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество руководителя либо специалиста структурного подразделения, 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) структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу, его руководителя либо специалист;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу, его руководителя либо специалиста.

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

120. 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. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформления в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей);

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

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей).

121. Жалоба, поступившая в Администрацию Рузского городского округа, подлежит рассмотрению специалистом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, который обеспечивает:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) структурного подразделения, ответственного за предоставление государственной услуги.

122. Жалоба, поступившая в администрацию Рузского городского округа, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению:

в течение 15 рабочих дней со дня регистрации в Администрации Рузского городского округа, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены руководителем Администрации;

в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации Рузского городского округа - в случае обжалования отказа Общего отдела, должностного лица МФЦ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

123. Жалоба может быть подана заявителем на личном приеме.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

124. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем посредством:

Официального сайта Рузского городского округа в сети Интернет;

Единого портала государственных и муниципальных услуг;

Портала государственных и муниципальных услуг Московской области.

125. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 120 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

126. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию Рузского городского округа в порядке и

сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией Рузского городского округа, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Рузского городского округа.

127. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

128. В случае если заявителем подана в Администрацию Рузского городского округа жалоба, решение по которой не входит в компетенцию Администрации Рузского городского округа, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в Администрации Рузского округа жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в письменной форме информируется заявитель.

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

129. По результатам рассмотрения жалобы Администрация Рузского городского округа принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

130. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 129 административного регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

131. При удовлетворении жалобы Комитет принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

132. Администрация Рузского городского округа отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

признания жалобы необоснованной.

133. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное

лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

134. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

135. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

каким органом рассмотрения жалоба, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

в случае если жалоба признана необоснованной, - причины признания жалобы необоснованной и информации о праве заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

136. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации Рузского городского округа.

137. Администрация Рузского городского округа вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях: отсутствия в жалобе фамилии заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотреблении правом);

отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

138. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.





**Справочная информация
о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной
почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, структурных подразделений
органа, предоставляющего муниципальную
услугу, многофункциональных центров предоставления государственных и
муниципальных услуг, расположенных на территории Рuzского городского округа**

1. Администрация Рuzского городского округа Московской области

Место нахождения администрации Рuzского городского округа Московской области:
г. Руза, ул. Солнцева, д.11.

График работы администрации Рuzского городского округа:

Понедельник:	с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Вторник:	с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Среда	с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Четверг:	с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Пятница:	с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Суббота:	выходной день
Воскресенье:	выходной день.

Почтовый адрес администрации Рuzского городского округа: 143100 Рuzский городской округ, г. Руза, ул. Солнцева, д.11.

Контактный телефон: 8(49627)24-230.

Официальный сайт Рuzского городского округа в сети Интернет: www.ruzaregion.ru

Адрес электронной почты администрации Рuzского городского округа в сети Интернет:
region_ruza@mail.ru

**2. Управление жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта и
строительства администрации Рuzского городского округа**

Место нахождения: Московская область, город Руза, улица Солнцева, дом 11, 3 этаж,
каб.329.

График работы Управления жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта
и строительства администрации Рuzского городского округа:

Понедельник: с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Вторник: с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Среда: с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Четверг: с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Пятница: с 8:45 до 18:00, обед с 13:00 до 14:00
Суббота: выходной день
Воскресенье: выходной день.

График приема заявителей в Управлении жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта и строительства администрации Рузского городского округа:

Среда: с 09:00 до 13:00, обед с 13:00 до 14:00
Четверг: с 09:00 до 13:00, обед с 13:00 до 14:00

Почтовый адрес Управления жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта и строительства администрации Рузского городского округа:

Место нахождения: Московская область, город Руза, улица Солнцева, дом 11, 3 этаж, каб. 329

Контактный телефон: 8(49627)24-733.

Адрес электронной почты администрации Рузского городского округа в сети Интернет: com329@ruzareg.ru

3. Муниципальное казенное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Рузского городского округа Московской области"

Место нахождения:

Московская область, город Руза, улица Федеративная улица, дом 23.

Московская область, Рузский городской округ, рабочий поселок Тучково, улица Лебеденко, дом 19.

График работы многофункциональных центров:

Понедельник: с 8.00 до 20.00
Вторник: с 8.00 до 20.00
Среда: с 8.00 до 20.00
Четверг: с 8.00 до 20.00
Пятница: с 8.00 до 20.00
Суббота: с 8.00 до 20.00
Воскресенье: выходной день.

Адрес электронной почты в сети Интернет: mfc@mosreg.ru, mfc-ruzamr@mosreg.ru





Приложение № 2
к Административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по предоставлению
информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
ЗАЯВЛЕНИЕ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

В Администрацию Рузского
городского округа Московской области
от _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению

Прошу Вас предоставить следующую информацию

(излагается суть запроса)

Приложение.

Результат государственной услуги выдать следующим способом:

- посредством личного обращения в Управление жилищно-коммунального хозяйства, капитального ремонта и строительства Администрации Рузского городского округа;
- почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении;
- посредством личного обращения в многофункциональный центр;
- посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа);
- посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа).

Дата и подпись лица, подавшего заявление:

" _____ " _____ 20 _____ г.

Примечание:

Для физических лиц указываются фамилия, имя, отчество, реквизиты документы, удостоверяющего личность (серия, номер, кем и когда выдан), место жительства, номер телефона, адрес эл. почты.

Для представителя физического лица указываются фамилия, имя, отчество представителя, реквизиты доверенности, которая прилагается к заявлению, адрес эл. почты.

Для юридических лиц указываются наименование, организационно-правовая форма, адрес места нахождения, номер телефона, фамилия, имя, отчество лица, уполномоченного представлять интересы юридического лица, с указанием реквизитов документа, удостоверяющего эти полномочия и прилагаемого к заявлению, адрес эл. почты.

