

УТВЕРЖДЕН:  
постановлением Администрации  
муниципального образования  
«Муниципальный округ Камбарский  
район Удмуртской Республики»  
от 08 апреля 2022 года № 315

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги**  
**«Предоставление информации о порядке предоставления**  
**жилищно-коммунальных услуг населению»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Регламент) устанавливает состав, последовательность и сроки административных процедур (действий) Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики», осуществляемых по запросу заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Удмуртской Республики полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении указанной муниципальной услуги.

1.1.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» (далее - Администрация) и осуществляется через Отдел капитального строительства, ЖКХ, архитектуры и градостроительства Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики», Многофункциональный центр Камбарского района филиала "Сарапульский" Автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики" и в электронной форме.

1.1.3. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

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

**1.2. Круг заявителей**

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

**1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется Отделом капитального строительства, ЖКХ, архитектуры и градостроительства Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» (далее по тексту Отдел) и Многофункциональным центром Камбарского района филиала «Сарапульский» автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики» (далее по тексту МФЦ) с использованием средств телефонной связи, электронной почты, Интернета, печатных изданий.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается

непосредственно в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, с использованием информационных стендов, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте муниципального образования "Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики" (далее - официальный сайт), в федеральной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)": [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ), в государственной информационной системе Удмуртской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)": [www.mfc18.ru](http://www.mfc18.ru) (далее - РПГУ), на официальном сайте МФЦ.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в:

- *Администрацию муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» (отдел капитального строительства, ЖКХ, архитектуры и градостроительства Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики»)*

Почтовый адрес: 427950, УР, Камбарский район, г. Камбарка, ул. Советская, 18.

Адрес электронной почты: [kamadmin4@udm.net](mailto:kamadmin4@udm.net)

Адрес официального сайта муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» <http://www.kamrayon.ru/>.

Место нахождение, графики работы, справочные телефоны отдела капитального строительства, ЖКХ, архитектуры и градостроительства Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики», адрес официального сайта, а также электронной почты, размещены на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики»: <http://www.kamrayon.ru/about/departments/oks/>

Режим работы:

вторник, четверг и пятница: 8.00 - 16.00,

перерыв на обед: 12.00 - 13.00,

выходные дни - суббота, воскресенье.

Информирование заявителей при личном обращении осуществляется специалистами отдела капитального строительства, ЖКХ, архитектуры и градостроительства Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» (г. Камбарка, ул. Советская, д. 18, второй этаж, каб. 210), либо по телефону 8(34153)3-01-05.

- *Многофункциональный центр Камбарского района филиал «Сарапульский» Автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики».*

Справочная информация размещена на официальном сайте <https://mfcur.ru/kambarka/contacts/>

Адрес местонахождения : 427950, УР, Камбарский район, г.Камбарка, ул.Советская, д.27.

Телефон для справок: 8 (34154) 3-02-54.

Адрес электронной почты: [mfc-kam@yandex.ru](mailto:mfc-kam@yandex.ru)

Прием и выдача документов МФЦ осуществляется в соответствии с графиком его работы.

Телефон-автоинформатор не предусмотрен.

**1.3.2. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».**

На информационных стендах МФЦ и Отдела, а также на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» и МФЦ размещается следующая информация:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;
- форма заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- режим работы;
- адреса иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
- адрес официального сайта;
- номера телефонов и адреса электронной почты.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для оформления документов

### **1.3.3. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Справочная информация о месте нахождения, графике работы, номере телефона и адресе электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также МФЦ, размещена на официальном сайте муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Телефон-автоинформатор не предусмотрен.

Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

- непосредственно специалистом Отдела, специалистом МФЦ;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;
- посредством размещения в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на информационных стендах в помещении Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики».

Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, о ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам структурного подразделения участвующим в предоставлении муниципальной услуги, специалистам МФЦ;
- в письменной форме почтой в адрес Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики»;
- в письменной по форме по адресу электронной почты Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики»: kamadmin4@udm.net;
- в МФЦ;
- на официальный сайт муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» <http://www.kamrayon.ru>;
- посредством размещения информационных материалов в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) , государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://uslugi.udmurt.ru/> .

Информирование заявителей проводится:

- устно по телефону;
- при личном обращении заявителя (законного представителя);

- в письменной форме;
- по электронной почте.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставления информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность при предоставлении информации.

При личном обращении заявителю предоставляется подробная информация о порядке предоставления муниципальной услуги, разъясняются вопросы, вызывающие наибольшие трудности.

Уполномоченный специалист Отдела или МФЦ, осуществляющий устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Время ожидания заявителя в очереди для получения информации (консультации) о муниципальной услуге, ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

Устное консультирование каждого заявителя уполномоченный специалист Отдела или МФЦ осуществляет не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, или если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время или же обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому он может получить необходимую ему информацию.

Телефонные звонки принимаются в соответствии с графиком работы уполномоченных специалистов, которые непосредственно взаимодействуют с заявителями.

При ответах на телефонное обращение уполномоченный специалист Отдела или МФЦ должен называть фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат (линию). По завершении разговора уполномоченный специалист должен кратко подвести итог и перечислить действия, которые следует предпринять заявителю. Максимальное время разговора - 15 минут.

Ответ на обращение заявителя по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, поступившее в Администрацию муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» или МФЦ в письменной форме или в форме электронного документа, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении или по адресу электронной почты, указанному в обращении, в течение 30 календарных дней со дня получения соответствующего обращения.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный номер телефона.

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

1.3.4. Порядок получения информации заявителями о возможности и порядке оценки качества предоставления муниципальной услуги в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей", в том числе на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и государственной информационной системы Удмуртской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - оценка качества предоставления муниципальной услуги).

Граждане, которые получили муниципальную услугу, могут оценить качество ее предоставления, отвечая на телефонный опрос, оставляя оценки через электронный терминал в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, на официальном сайте МФЦ, на ЕПГУ, РПГУ.

Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществляется по следующим критериям:

1. Время предоставления муниципальной услуги;
2. Время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги;
3. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении муниципальной услуги;
4. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена муниципальная услуга;
5. Доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

В отношении муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам предоставляется возможность их оценки на всех стадиях предоставления муниципальных услуг (информирование о порядке получения муниципальных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления муниципальных услуг, получение результата их предоставления) непосредственно после их получения.

1.3.5. Порядок, форма, место размещения информации по вопросам участия заявителей в оценке качества предоставления муниципальной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте муниципального образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и государственной информационной системе Удмуртской Республики "Портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Информация по вопросам участия заявителей в оценке качества предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях МФЦ, на официальном сайте муниципального образования и МФЦ, на ЕПГУ, РПГУ.

Телефон-автоинформатор не предусмотрен.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

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

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

2.2.1. Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» (Администрация Камбарского района)

Структурное подразделение Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики», предоставляющее муниципальную услугу – **отдел капитального строительства, ЖКХ, архитектуры и градостроительства Администрации муниципального образования «Муниципальный**

**округ Камбарский район Удмуртской Республики».**

**Наименование органа, обращение в который необходимо для предоставления муниципальной услуги:**

- Отдел капитального строительства, ЖКХ, архитектуры и градостроительства Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики»;

- Многофункциональный центр Камбарского района филиала "Сарапульский" Автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики".

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие, в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления информации, проверки сведений, предоставляемых заявителями, с Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Удмуртской Республики, при необходимости с муниципальными образованиями - сельскими поселениями района, организациями коммунального комплекса, эксплуатирующими инженерные коммуникации, управляющими организациями и ТСЖ.

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

2.2.4. Заявитель имеет право обратиться за предоставлением муниципальной услуги непосредственно в Администрацию в электронной форме через ЕПГУ и РПГУ (в том числе с использованием инфомата).

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме через ЕПГУ, через РПГУ (в том числе с использованием инфомата) регистрация, идентификация и авторизация заявителя - физического лица на получение государственной услуги осуществляется с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - ЕСИА) на основе логина (СНИЛС) и пароля.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Указанные документы могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа. Данные требования не распространяются на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон) органы, предоставляющие муниципальные 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, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление объективной и достоверной информации по интересующему заявителя вопросу;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### **2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок выдачи (направления)**

## **документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги**

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

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя, поступившем лично, по почте или по электронной почте, а также при устном обращении при невозможности дать ответ в ходе личного приема, не может превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения заявителя

В случае и порядке, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок может быть продлен не более чем на 30 дней.

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

## **2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования:**

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 года с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020 года; официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 14.03.2020 опубликован на официальном интернет-портале правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 04.07.2020);

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ (первоначально текст документа опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 03.01.2005 № 1 (часть 1), ст. 14, "Российская газета", № 1, 12.01.2005, "Парламентская газета", № 7-8, 15.01.2005);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, № 40, ст. 3822, "Парламентская газета", № 186, 08.10.2003, "Российская газета", № 202, 08.10.2003);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Российская газета", № 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, № 19, ст. 2060, "Парламентская газета", № 70-71, 11.05.2006);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 года № 258 «О внесении изменений в Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» ("Собрание законодательства РФ", 09.04.2012, № 15, ст. 1783)

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 30.05.2011, № 22, ст. 3168, "Российская газета", № 116, 01.06.2011).

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 года № 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» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 21.08.2006, № 34, ст. 3680, "Российская газета", № 184, 22.08.2006);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2006 года № 25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Российская газета", № 16, 27.01.2006, "Собрание законодательства РФ", 30.01.2006, № 5, ст. 546.);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Российская газета", № 303, 31.12.2012, "Собрание законодательства РФ", 31.12.2012, № 53 (ч. 2), ст. 7932.);

- Постановлением Госстроя РФ от 27.09.2003 года № 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 15.10.2003 № 5176, источник публикации Российская газета", № 214, 23.10.2003 (дополнительный выпуск))

- настоящим Регламентом.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления**

2.6.1. При письменном обращении заявителем предоставляется:

- заявление (приложение №2 к настоящему регламенту), изложенное в свободной форме, в котором обязательно указываются:

для граждан: фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги;

для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги; - документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, при обращении с заявлением представителя

Заявление заверяется личной подписью заявителя с указанием даты обращения.

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

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

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

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

2.6.4. К заявлению заявителя - физического лица должно прилагаться письменное согласие на обработку его персональных данных. При этом согласие может быть получено и представлено как в форме документа на бумажном носителе, так и в форме электронного документа.

2.6.5. Заявитель представляет документы для получения муниципальной услуги:

- лично - по месту нахождения МФЦ либо Администрации;
- почтовым отправлением в адрес МФЦ либо Администрации;
- по электронным каналам связи (электронная почта МФЦ либо Администрации, Единый или Региональный портал государственных и муниципальных услуг);
- устным обращением в ходе личного приема - по месту нахождения Отдела.

2.6.6. Если предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронном виде через ЕПГУ или РПГУ, заявление заполняется по форме, представленной на ЕПГУ или РПГУ, и отдельно заявителем не представляется.

Файлы, поступившие в Управление через ЕПГУ или РПГУ, должны содержать электронные документы, необходимые для получения муниципальной услуги.

Максимальный размер представленных файлов, содержащих электронные документы, устанавливается в соответствии с техническими ограничениями ЕПГУ или РПГУ и указывается непосредственно при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги с использованием ЕПГУ или РПГУ.

Файлы, содержащие электронные документы, не должны быть повреждены и должны воспроизводиться без системных или иных ошибок.

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении структурных подразделений Администрации, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме**

2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставления каких-либо иных документов, кроме указанных в пункте 2.6.1. настоящего Регламента.

2.7.2. Запрещается требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2020 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 вышеуказанного Федерального закона перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

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

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не

включенных в представленный ранее комплект документов;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2020 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2020 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Удмуртской Республики не предусмотрено оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- непредставление или неполное представление документов, указанных в пункте 2.6.1. настоящего Регламента;

- представление документов, которые не подтверждают право на получение муниципальной услуги, в том числе с заявлением обратилось лицо, не указанное в пункте 1.2. настоящего Регламента;

- текст письменного заявления не поддается прочтению;

- при указании в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

- при отсутствии в заявлении ФИО заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.9.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

#### **2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

Перечень услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлен.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

#### **2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

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

#### **2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги (получении результата муниципальной услуги) не должен превышать

15 минут.

#### **2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом МФЦ или специалистом общего отдела Администрации в течение 15 минут с момента обращения заявителя (при личном обращении); одного дня со дня поступления письменной корреспонденции (почтой), одного дня со дня поступления запроса по электронным каналам связи.

#### **2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг**

2.15.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны размещаться на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до здания Администрации, Отдела и МФЦ (не более 5 минут пешком).

Вход в здание (помещение) должен обеспечивать свободный доступ заявителей.

На здании Администрации, Отдела и МФЦ рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая информацию об их наименовании, адресе, графике работы.

Вход в помещение Администрации оборудуется пандусом, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

Помещение и рабочие места в Отделе и МФЦ для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

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

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в Администрации;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

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

исполнение иных требований, установленных статьей 15 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.15.2. Прием заявителей осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях и залах обслуживания, включающих места ожидания, информирования и приема заявителей.

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

- номера кабинета (окна);

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и (или) выдачу документов, консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- графика приема заявителей, в том числе с указанием времени обеденного и технологического перерывов.

Для заявителей предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также канцелярскими принадлежностями.

2.15.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

В здании МФЦ предусматривается наличие бесплатного туалета.

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

2.15.5. Здания и помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, указанным в постановлении Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.15.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах МФЦ в секторе информирования, в сети Интернет в соответствии с пунктом, в печатных изданиях, брошюрах и буклетах, размещенных в месте ожидания заявителями приема.

## **2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.16.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- возможность подачи и получения документов в МФЦ;
- возможность подачи документов в электронной форме;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение документов, представленных заявителями;
- достоверность информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- удобство и доступность получения заявителем информации о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги;
- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги.

2.16.2. При предоставлении муниципальной услуги непосредственного взаимодействия заявителя и должностных лиц (сотрудников) Администрации и Отдела не требуется, за исключением случаев, когда заявителю лично или по телефону предоставляется устная информация о ходе предоставления муниципальной услуги.

Общая продолжительность взаимодействия заявителя с должностным лицом (сотрудником) Администрации или Отдела при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

2.16.3. В любое время с момента предоставления запроса о предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги письменно либо устно по телефону или на личном приеме.

## **2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме**

2.17.1. В соответствии с требованиями части 1 статьи 15 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальная услуга предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с данным

Федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики по принципу "одного окна", после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении муниципальной услуги или запросом, указанным в статье 15.1 вышеуказанного Федерального закона, а взаимодействие с государственными органами, органами местного самоуправления, предоставляющими государственную услугу, осуществляется многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона "Об электронной подписи" и требованиями настоящего Федерального закона.

Виды электронных подписей, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, и порядок их использования устанавливаются Правительством Российской Федерации.

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

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

2.17.4. Муниципальная услуга может предоставляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого и Регионального порталов предоставления государственных и муниципальных услуг.

При предоставлении услуги в электронной форме для заявителей обеспечены следующие возможности:

- доступ к сведениям об услуге;
- доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения услуги;
- возможность подачи с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении услуги и иных документов, необходимых для получения услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

#### **3.1. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме**

При подаче заявителем заявления в электронной форме (через Единый или Региональный портал государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) или [www.uslugi.udmurt.ru](http://www.uslugi.udmurt.ru) или электронную почту) уполномоченное лицо осуществляет прием заявления и документов, поданных заявителем в электронном виде, и направляет их специалисту для регистрации и выполнения дальнейших административных процедур в соответствии с подпунктом 3.3. настоящего Регламента.

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

#### **3.2. Перечень административных процедур**

3.2.1. Предоставление муниципальной услуги предусматривает осуществление следующих административных процедур:

- прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги;
- определение исполнителя муниципальной услуги;
- рассмотрение обращения и оформление результата предоставления муниципальной

услуги;

- выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.2.2. Блок-схема описания административного процесса по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

3.2.3. Образец заявления - в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

### **3.3. Прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги с приложенным пакетом документов**

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением в МФЦ либо Отдел.

Форма и образец заявления приведены в приложение № 2 к Регламенту. 3.3.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае подачи заявления и документов через МФЦ осуществляется специалистом МФЦ в течение 1 дня с момента обращения заявителя. В случае подачи заявления и документов в Отдел – специалистом Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение 1 дня с момента обращения заявителя.

При приеме гражданина специалист МФЦ, специалист Отдела:

- проверяет документ, удостоверяющий личность заявителя, устанавливает личность заявителя, либо устанавливает личность представителя, полномочия представителя заявителя и устанавливает личность заявителя;

- проверяет правильность заполнения заявления, оценивает наличие полного пакета документов в соответствии с пунктом 2.6. настоящего Регламента, а также удостоверяется в соответствии представленных документов требованиям законодательства и настоящего Регламента, удостоверяется в том, что тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц без сокращения, фамилии, имени, отчества, адреса регистрации по месту жительства заявителей написаны полностью, в документах подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные исправления отсутствуют, документы не исполнены карандашом, а также не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание, и не истек срок действия представленного документа;

- сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом, в случае если представленные копии документов не заверены нотариально;

- при несоответствии представленных документов требованиям, указанным в настоящем Регламенте, информирует заявителя о предстоящем в связи с этим отказе в предоставлении муниципальной услуги и предлагает представить недостающие документы и (или) устранить недостатки по оформлению документов в течение 1 дня с момента регистрации заявления, либо предлагает заявителю обратиться за предоставлением муниципальной услуги после устранения недостатков.

В случае подачи заявления и документов в Отдел, специалист Отдела передает заявление и документы для регистрации в отдел делопроизводства Администрации, и специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление в специальной базе данных электронного документооборота и направляет заявление и документы специалисту Отдела.

3.3.5. Результатом административной процедуры является регистрация поступившего заявления в специальной базе данных электронного документооборота либо АИС МФЦ и выдача заявителю расписки о приеме поданных заявителем документов, зафиксированные в такой базе и на бумажном носителе.

### **3.4. Определение исполнителя муниципальной услуги**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения специалистом Отдела.

В конце рабочего дня, в котором было зарегистрировано заявление, поступившее заявление и приложенные документы направляются специалистом МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов, в Отдел.

Заявление, поступившее в Отдел и зарегистрированное в специальной базе данных электронного документооборота, передается специалистом Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, в Отдел.

3.4.2. Результатом исполнения административной процедуры является решение об определении исполнителя муниципальной услуги.

### **3.5. Направление заявителю уведомления о принятом решении**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом Отдела, ответственным за исполнение муниципальной услуги, заявления и приложенных документов или обращение к нему заявителя с устным заявлением в ходе личного приема.

3.5.2. Специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при рассмотрении письменного обращения в течение двадцати пяти рабочих дней обеспечивает:

- объективное, полное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- получение в установленном порядке необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- установление оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, установленным пунктом 2.9.1. настоящего Регламента;
- подготовку ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

3.5.4. При задержке исполнения документа специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, за 3 дня до истечения срока предоставляет на имя Главы служебную записку с просьбой о продлении срока исполнения документа с указанием причин и конкретного срока исполнения (не превышающего 30 дней), информирует об этом специалиста, ответственного за прием и регистрацию обращений, а также подготавливает письмо об уведомлении заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

3.5.5. По результатам рассмотрения обращения специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, подготавливает проект письма Администрации, содержащий отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, установленным пунктом 2.9. настоящего Регламента, либо ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, в тот же день передает проект соответствующего письма Администрации на подпись Главе.

3.5.6. Глава в течение двух рабочих дней подписывает проект соответствующего письма или возвращает его на доработку.

Специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, обеспечивает доработку проекта соответствующего письма Администрации и представление его на подпись Главе в течение 1 дня с момента его возврата на доработку.

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

3.5.8. В день подписания соответствующего письма Администрации, оно регистрируется в специальной системе электронного документооборота и направляется в МФЦ для выдачи (направлению) заявителю.

### **3.6. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю**

3.6.1. Основанием для начала административных действий является поступление в МФЦ подписанного письма Администрации о предоставлении объективной и достоверной информации по интересующему заявителя вопросу или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. Специалист МФЦ в течение одного дня с момента поступления

соответствующего письма в МФЦ обеспечивает выдачу или направление его заявителю по почте, а в случае, если заявитель в своем обращении сообщил о необходимости направления по электронной почте - на указанный заявителем электронный адрес.

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

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме результатом административной процедуры является направление электронного документа в личный кабинет заявителя в ЕПГУ или РПГУ и (в случае выбора заявителя) выдача заявителю в МФЦ документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного подразделением, предоставляющим муниципальную услугу.

#### **4. Формы контроля за исполнение Административного регламента**

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, проводится в отношении:

- сроков приема и выдачи документов МФЦ, соблюдения специалистами такого центра последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, обоснованности решений специалистов данного центра - директором МФЦ путем проведения соответствующих проверок с периодичностью, определяемой директором;

- соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятых специалистами Отдела - начальником Отдела;

- законности и обоснованности решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги, принятых начальником Отдела, Главой.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством плановых и внеплановых проверок, проводимых Администрацией и МФЦ.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Администрации и МФЦ.

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

4.2.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации и Отдела, сотрудников МФЦ, муниципальных служащих, выявления возможности и способов улучшения качества предоставления муниципальной услуги.

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

4.2.5. Порядок проведения проверки и ее предмет определяются начальником Отдела, исходя из планов проведения проверок, либо обстоятельств, послуживших поводом для проведения проверки, установленных правовыми актами Администрации.

4.2.6. Результаты проведенных проверок оформляются актом, составляемым в произвольной форме, к которому прилагаются необходимые документы, в том числе

объяснительные записки должностных лиц, сотрудников Администрации и МФЦ.

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

4.3.1. Должностные лица и сотрудники Администрации и МФЦ при наличии соответствующих оснований несут дисциплинарную, административную и иную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

4.3.2. Ответственность должностных лиц и сотрудников Администрации и МФЦ определяется исходя из их должностных обязанностей, определенных трудовым договором и должностной инструкцией, с учетом положений правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, устанавливающих соответствующую ответственность, настоящего Регламента.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

### **5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации и (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги**

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих, определяется Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее по тексту Федеральный закон) и принимаемыми в соответствии с ним муниципальными правовыми актами.

Заявитель вправе подать жалобу на решение и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников (далее - жалоба)

### **5.2. Предмет жалобы**

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса указанного в статье 15.1 Федерального закона;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие)

которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

### **5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, подаются руководителям этих организаций.

#### **5.3.1. Жалоба должна содержать:**

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего,

многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их руководителей и (или) работников, 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников.

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

#### **5.4. Органы, а также уполномоченные на рассмотрение жалобы их должностные лица и работники, которым может быть направлена жалоба.**

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

#### **5.5. Сроки рассмотрения жалобы.**

Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

#### **5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:**

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

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

**5.7.** Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

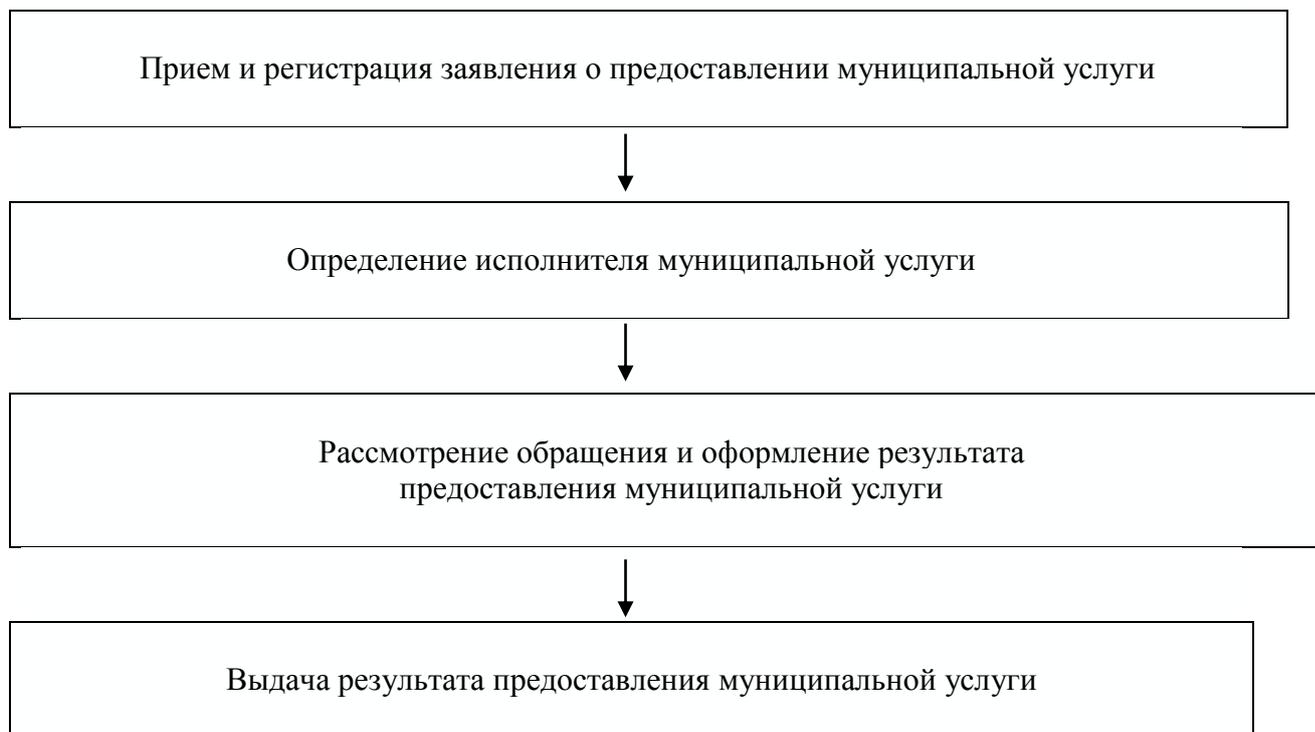
**5.8.** В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.7. настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

**5.9.** В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в п. 5.7. настоящего Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

**5.10.** В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 ст. 11.2. Федерального закона, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг населению»

БЛОК-СХЕМА  
общей структуры по представлению муниципальной услуги



Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации  
о порядке предоставления  
жилищно-коммунальных услуг  
населению»

Главе муниципального образования «Муниципальный округ  
Камбарский район Удмуртской Республики»,  
(должностному лицу, заменяющего его,  
начальнику Отдела ЖКХ)

от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

адрес регистрации (адрес проживания): \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_ Паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан

кем выдан \_\_\_\_\_, дата выдачи: \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу Вас предоставить информацию \_\_\_\_\_

Приложение:

Заявитель \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О. заявителя)

Дата \_\_\_\_\_ г.

В Администрацию МО «Муниципальный округ  
Камбарский район Удмуртской Республики»

От \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью)

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Тел. \_\_\_\_\_ Паспорт: серия \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_ Кем выдан \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (Дата)

### Заявление

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» я выражаю согласие на обработку моих персональных данных в Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики», расположенной по адресу: г. Камбарка, ул. Советская, 18, в целях оказания муниципальной услуги.

Разрешаю мои персональные данные, имеющиеся в Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики» (фамилия, имя, отчество, адрес, дата рождения и др.), передавать третьим лицам.

Мне известно, что я могу отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем подачи письменного заявления в Администрацию муниципального образования «Муниципальный округ Камбарский район Удмуртской Республики».

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка)