

Утвержден

Постановлением Администрации
Одинцовского муниципального района
Московской области
от «___» _____ 201_ № _____

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

СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Название раздела (пункта) административного регламента	№ страницы
	I. Общие положения	5
1.1	Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги	5
1.2	Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги	5
1.3	Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги	5
1.4	Реквизиты участников предоставления муниципальной услуги, информация о режиме их работы и способах ее получения	6
	II. Стандарт предоставления муниципальной услуги	6
2.1	Наименование муниципальной услуги	6
2.2	Наименование структурного подразделения Администрации, непосредственно отвечающего за предоставление муниципальной услуги, а также органов, муниципальных учреждений и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги	7
2.3	Требования о недопущении запрашивать у заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги	7
2.4	Результат предоставления муниципальной услуги	7
2.5	Срок предоставления муниципальной услуги	8
2.6	Правовые основания для предоставления муниципальной услуги	8
2.7	Перечень документов, представляемых заявителем, которые являются обязательными для предоставления муниципальной услуги	11
2.8	Перечень услуг и документов, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги	11
2.9	Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	11
2.10	Перечень оснований для отказа или приостановления заявителю в предоставлении муниципальной услуги	12
2.11	Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги	12
2.12	Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги	12
2.13	Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга и особенности оснащения помещений МКУ МФЦ	13
2.14	Показатели доступности и качества предоставления	14

	муниципальной услуги (возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, в МКУ МФЦ и возможность получения информации о ходе ее предоставления)	
2.15	Особенности предоставления муниципальной услуги через МКУ МФЦ и в электронной форме	15
2.16	Особенности обращения за муниципальной услугой по предварительной записи	16
	III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), особенности их выполнения с участием МКУ МФЦ и в электронной форме	17
3.1	Перечень административных процедур, выполняемых в процессе предоставления муниципальной услуги	17
3.2	Прием заявления и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	17
3.3	Обработка и предварительное рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов	19
3.4	Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги	20
3.5	Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги	22
3.6	Блок-схема предоставления муниципальной услуги	23
	IV. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента предоставления муниципальной услуги	23
4.1	Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента	23
4.2	Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги	23
4.3	Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации и сотрудников МКУ МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги	24
4.4	Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций	24
	V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, органов Администрации Одинцовского муниципального района, должностных лиц и муниципальных служащих Администрации, сотрудников МКУ МФЦ	25
5.1	Право подать жалобу на решение и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, сотрудников МКУ МФЦ	25
5.2	Предмет жалобы	25
5.3	Должностные лица Администрации и МКУ МФЦ, которым	26

	может быть направлена жалоба	
5.4	Порядок подачи и рассмотрения жалобы	26
5.5	Сроки рассмотрения жалобы	27
5.6	Перечень оснований для отказа или приостановления рассмотрения жалобы	27
5.7	Результат рассмотрения жалобы	28
5.8	Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы	28
5.9	Порядок обжалования решения по жалобе	29
5.10	Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы и способы их предоставления	29
	Приложение 1. Справочная информация	30
	Приложение 2. Форма заявления	32
	Приложение 3. Блок- схемы	35

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и муниципальных служащих Администрации Одинцовского муниципального района, (далее - Администрация), Управления жилищно-коммунального хозяйства Администрации (далее - Управление), сотрудников Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению муниципальных услуг Одинцовского муниципального района Московской области (далее – МКУ МФЦ).

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении Администрацией и МКУ МФЦ своих полномочий.

1.2. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

1.2.1. Муниципальная услуга представляется физическим и юридическим лицам либо их уполномоченным представителям (далее – заявители).

1.2.2. При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя взаимодействие с Управлением или МКУ МФЦ вправе осуществлять их уполномоченные представители.

1.3 Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими Управления и работниками МКУ МФЦ.

1.3.2. При информировании обратившихся граждан предоставляются следующие сведения:

- наименование и почтовые адреса, номера телефонов, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет), а также режим работы Управления и МКУ МФЦ;

- требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, предоставляемых заявителем, необходимых для получения муниципальной услуги;

- реквизиты нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, в том числе административного регламента с приложениями;

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;
- перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции Управления и МКУ МФЦ, ответы на них.

1.3.3. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

1.3.4. При общении с гражданами муниципальные служащие Управления и сотрудники МКУ МФЦ обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

1.4. Реквизиты участников предоставления муниципальной услуги, информация о режиме их работы, порядке и способы ее получения

1.4.1. Справочная информация о месте нахождения Администрации, Управления, МКУ МФЦ, (далее – участники предоставления муниципальной услуги), их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о режиме работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.4.2. Заявитель может получить, достоверную информацию об участниках предоставления муниципальной услуги, содержании, порядке и условиях предоставления муниципальной услуги следующими способами:

1) В форме публичного информирования:

- а) в официальных средствах массовой информации;
- б) на официальных сайтах Администрации (www@odin.ru) и МКУ МФЦ (<http://www.odinmfc.ru>), в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее – Порталы государственных и муниципальных услуг);
- в) на информационных стендах и инфоматах, установленных в помещениях Управления и МКУ МФЦ;
- г) иными способами в соответствии с действующим законодательством.

2) В форме индивидуального устного информирования:

- а) по телефонам: контакт центра МКУ МФЦ (8-495-640-62-00), Управления (8-495-593-00-64, 593 41 57); горячей линии Администрации (8-495-640-62-22);
- б) лично, на приеме у специалистов Управления или МКУ МФЦ;
- в) по электронной почте.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации, непосредственно отвечающего за предоставление муниципальной услуги, а также органов, муниципальных учреждений и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

2.2.1. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Управление.

2.2.2. Администрация организует предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна», в том числе на базе МКУ МФЦ и в электронной форме.

2.2.3 Управление и МКУ МФЦ являются участниками предоставления муниципальной услуги.

2.3. Требования о недопущении запрашивать у заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.3.1. Участники предоставления муниципальной услуги не вправе 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 муниципальные услуги, 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Федеральный Закон № 210), в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210 перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в структуры, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального Закона № 210.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

а) письмо Управления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

б) письмо об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2.4.2. Управление направляет заявителю уведомление о принятом решении либо мотивированный отказ заказным письмом с уведомлением о вручении, а также электронным сообщением по адресу, указанному в заявлении.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в Администрации, Управлении или МКУ МФЦ в день обращения.

2.5.2. Регистрация запроса заявителя, переданного на бумажном носителе из МКУ МФЦ в Управление, производится в день передачи запроса, но не позднее 1 часа до окончания рабочего дня Управления.

2.5.3. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Портала государственных и муниципальных услуг, осуществляется специалистом Управления в срок не позднее одного рабочего дня, следующего за днем регистрации запроса на соответствующем Портале.

2.5.4. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета сроков приостановления процедуры предоставления муниципальной услуги, если таковая имеет место.

2.5.5. Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 30 календарных дней с даты регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в Администрации, Управлении, МКУ МФЦ, а также на Портале государственных и муниципальных услуг. В срок предоставления муниципальной услуги не учитывается срок получения заявителем итогового документа, который исчисляется от даты регистрации (получения) итогового документа структурным подразделением, обеспечивающим его выдачу.

2.5.6. Срок предоставления муниципальной услуги, запрос на получение которой передан заявителем через МКУ МФЦ, исчисляется со дня регистрации запроса на получение муниципальной услуги в Управлении.

2.5.7. Сроки передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов из МКУ МФЦ в Управление, а также передачи результата муниципальной услуги из Управления в МКУ МФЦ устанавливаются соглашением о взаимодействии между Администрацией и МКУ МФЦ и не могут превышать 2 дня.

2.5.8. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 5 дней, после его регистрации (получения) структурным подразделением, обеспечивающим выдачу итогового документа.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
- Федеральным законом от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении»;
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- Федеральным законом от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 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»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.12.2009 № 1140 «Об утверждении стандартов раскрытия информации организациями коммунального комплекса»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.02.2010 № 96 «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.02.1997 № 155 «Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением 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»);

- 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»;

- 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»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- 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»;

- 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»);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- Решением Совета депутатов Одинцовского муниципального района Московской области от 10.02.2012 № 7/13 «Об утверждении перечня услуг, который является необходимым и обязательным для предоставления муниципальных услуг Администрацией Одинцовского муниципального района Московской области».

2.7. Перечень документов, предоставляемых заявителем, которые являются обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

а) Для предоставления информации об объектах недвижимого имущества:

1) заявление, по форме, представленной в приложении 2, которое должно содержать следующие сведения:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), личную подпись и дату, в заявлении также указывается почтовый и электронный адрес (при наличии), по которому может быть направлен результат предоставления муниципальной услуги;

- для юридических лиц: полное и сокращенное (при наличии) наименование, организационно-правовую форму, фамилию, имя, отчество, подпись руководителя и дату. В заявлении также указывается почтовый и электронный адрес юридического лица, по которому может быть направлен результат предоставления муниципальной услуги.

2.7.2. В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в Управлении или в МКУ МФЦ.

2.7.3. Форма заявления доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Порталах государственных и муниципальных услуг, на официальных сайтах Администрации и МКУ МФЦ, а также по требованию заявителя, может быть выслана на адрес его электронной почты.

2.8. Перечень услуг и документов, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.8.1. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

2.9. Перечень оснований для отказа заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Основаниями для отказа в приеме документов в Управлении или МКУ МФЦ, необходимых для предоставления муниципальной услуги могут быть следующие:

- обращение с заявлением несовершеннолетних (до 14 лет);
- заявитель находится в неадекватном состоянии;
- личность заявителя не соответствует документу, удостоверяющему его личность;

- заявитель, представляющий юридическое лицо, не предоставил документы, подтверждающие его полномочия.

2.10. Перечень оснований для отказа или приостановление предоставления муниципальной услуги

2.10.1. 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 Управление или МКУ МФЦ в соответствии с действующим законодательством истек;

2) непредставление заявителем одного из документов, указанных в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента;

3) подача заявления и документов лицом, не входящим в перечень лиц, установленный законодательством и разделом 1.2. настоящего административного регламента;

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

5) текст в заявлении на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует;

2.10.2. Письменное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается начальником Управления и выдается заявителю с указанием причин отказа.

2.10.3. По требованию заявителя, решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги может предоставляться в электронной форме, выдаваться лично или направляться по почте в письменной форме, а также выдаваться через МКУ МФЦ.

2.10.4. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

2.11 Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.11.1 Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления услуги

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

2.12.2. Продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга и особенности оснащения помещений МКУ МФЦ

2.13.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении Администрации, Управления и территориальных подразделений МКУ МФЦ.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

2.13.2. Особенности оснащения помещений для приема заявителей в МКУ МФЦ.

Оснащение помещений МКУ МФЦ осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Для заявителей должно быть обеспечено удобство посещения мест предоставления муниципальной услуги с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений МКУ МФЦ быть оборудован соответствующими информационными указателями.

Вход в помещение приема и выдачи документов должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

На здании, рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа (учреждения, предоставляющего муниципальную услугу);
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.

В помещениях МКУ МФЦ, предназначенных для приема и выдачи документов (далее – помещения МКУ МФЦ) организуется работа справочных «окон», в количестве, обеспечивающем потребности граждан.

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

В помещениях МКУ МФЦ устанавливаются стенды (стойки), содержащие информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также могут быть оборудованы информационным табло, предоставляющим информацию о порядке

предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальной услуги), а также терминалом «электронной очереди», регулирующим очередность приема заявителей. Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечивалась его видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.

В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла), столы для заявителей. В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее достаточное количество стульев и столов (стойки) с канцелярскими принадлежностями, а также бланками заявлений.

В помещениях приема и выдачи документов могут быть размещены платежные терминалы и мини-офисы кредитных учреждений.

Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника МКУ МФЦ, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для работы с документами. Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и выдача итогового документа, по возможности, должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).

В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик и стенд по антикоррупционной тематике, а также могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике и предоставлению государственных и муниципальных услуг.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги (возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, в МКУ МФЦ и возможность получения информации о ходе ее предоставления)

2.14.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой гражданам информации;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения заявителями информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;
- соблюдение требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц Архивного отдела и сотрудников МКУ МФЦ в ходе предоставления муниципальной услуги;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14.2. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, а также возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Порталов государственных и муниципальных услуг и на базе МКУ МФЦ.

2.14.3. Для получения муниципальной услуги заявитель взаимодействует с сотрудниками Управления или МКУ МФЦ не более 2 раз.

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги через МКУ МФЦ и в электронной форме

2.15.1. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги при его обращении с соответствующим запросом в МКУ МФЦ, которое осуществляет взаимодействие с Управлением в соответствии с соглашением о взаимодействии между Администрацией и МКУ МФЦ, заключенным в установленном порядке.

2.15.2. Муниципальная услуга предоставляется через МКУ МФЦ с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любое территориальное подразделение МКУ МФЦ, расположенное на территории Одинцовского муниципального района.

2.15.3. При предоставлении муниципальной услуги универсальными специалистами МКУ МФЦ исполняются следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) направление заявления и принятых документов в Архивный отдел;
- 4) получение результата исполнения муниципальной услуги из Архивного отдела;
- 5) выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

2.15.4. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Порталов государственных и муниципальных услуг в части:

- 1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формой заявления, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ней 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.

2.15.5. При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в виде электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона № 63-ФЗ и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ.

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

2.15.7. Для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных заявителя на Порталах государственных и муниципальных услуг

получение согласия заявителя в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона № 152-ФЗ не требуется.

2.16. Особенности обращения за муниципальной услугой по предварительной записи.

2.16.1. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления для предоставления муниципальной услуги.

2.16.2. Предварительная запись может осуществляться следующими способами (по выбору заявителя):

- при личном обращении заявителя в Управление или МКУ МФЦ;
- по телефону Управления или МКУ МФЦ;
- через официальный сайт Администрации или МКУ МФЦ.

2.16.3. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- для физического лица: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- для юридического лица: наименование юридического лица;
- контактный номер телефона;
- адрес электронной почты (при наличии);
- желаемые дату и время приема заявителя для представления документов.

2.16.4. Предварительная запись осуществляется путем внесения указанных сведений в книгу предварительной записи заявителей, которая ведется на бумажных и/или электронных носителях.

2.16.5. Заявителю сообщаются дата и время его приема для подачи документов, «окно» (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителя по предварительной записи выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт Администрации или МКУ МФЦ, может распечатать аналог талона-подтверждения.

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

2.16.7. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его не явки по истечении 15 минут от назначенного времени приема.

2.16.8. Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт Администрации или МКУ МФЦ, за 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 от назначенного времени приема.

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

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

2.16.11. Режим приема (приемное время) заявителей сотрудником Управления по предварительной записи устанавливается начальником Управления в зависимости от интенсивности обращений.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), особенности их выполнения с участием МКУ МФЦ и в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур, выполняемых в процессе предоставления муниципальной услуги

- 1) прием заявления и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 2) обработка и предварительное рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов;
- 3) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги;
- 4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием заявления и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала осуществления административной процедуры при обращении заявителя для предоставления муниципальной услуги, является поступление в Управление заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Прием заявления может осуществляться:

- при личном обращении заявителя в Управление;
- при направлении заявления в Администрацию по почте;
- при личном обращении заявителя в МКУ МФЦ;
- при направлении заявления через Порталы государственных и муниципальных услуг или через официальный сайт Администрации.

3.2.2. При поступлении заявления посредством личного обращения заявителя в Управление специалист, ответственный за прием и регистрацию документов действует в следующей последовательности:

- а) определяет предмет обращения;
- б) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя) или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель юридического лица);
- в) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему его личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);
- г) проверяет заявление на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать содержание предоставленных документов;
- д) проверяет наличие прилагаемых к заявлению документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего административного регламента;
- е) в заявлении, (на обратной стороне), отмечает количество принятых документов по листу;
- ж) присваивает регистрационный номер заявлению, распечатывает его в 2-х экземплярах, подписывает оба экземпляра;

з) копию заявления выдает заявителю, под роспись в 1-ом экземпляре заявления.

3.2.3. Максимальное время приема заявления при личном обращении заявителя в Управление не должно превышать 15 минут.

3.2.4. При получении заявления и документов посредством почтового отправления, специалист Общего отдела Администрации, принимает пакет документов и регистрирует в установленном порядке. Передача пакета принятых документов в Управление осуществляется не позднее, чем за час до окончания рабочего дня, дня его получения в Общем отделе Администрации.

3.2.5. Максимальный срок осуществления административной процедуры по приему, регистрации и передаче пакета документов в Управление не может превышать 2 дней.

3.2.6. Регистрация заявления в Управлении, полученного посредством почтового отправления через Общий отдел Администрации, осуществляется в срок, не превышающий 1 дня, от даты поступления пакета документов в Общий отдел Администрации.

3.2.7. В МКУ МФЦ прием документов осуществляется посредством личного обращения заявителя.

3.2.8. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов специалист МКУ МФЦ, ответственный за прием и регистрацию документов действует в последовательности, указанной в п. 3.1.2 настоящего административного регламента.

3.2.9. Максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.

3.2.10. Регистрация заявления, принятого работником МКУ МФЦ осуществляется в автоматизированной системе управления деятельностью многофункциональных центров Московской области (далее - АИС МФЦ) в соответствии с руководством пользователя АИС МФЦ. В отсутствие АИС МФЦ регистрация заявления осуществляется путем внесения соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с порядком делопроизводства, установленным Администрацией и МКУ МФЦ.

3.2.11. Регистрация заявления и документов в МКУ МФЦ осуществляется в день обращения заявителя.

3.2.12. Прием и регистрация заявления осуществляется сотрудником МКУ.

3.2.13. Регистрация заявления, полученного в электронной форме через Порталы государственных и муниципальных услуг, осуществляется специалистом Управления не позднее 1 дня, следующего за днем регистрации на Порталах государственных и муниципальных услуг.

3.2.14. Результатом и способом фиксации исполнения административной процедуры по приему заявления является:

а) в случае передачи документов через Общий отдел или посредством личного обращения заявителя в Управление – подпись заявителя в журнале приема /выдачи документов и/или выдача талона о приеме документов;

б) в случае направления документов по почте – почтовое отправление сотрудником Управления талона о принятии документов.

в) в случае передачи документов через МКУ МФЦ выдача заявителю копии зарегистрированного заявления.

3.2.15. Основанием для начала выполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов (далее – регистрация заявления) является поступление заявления и указанных документов к специалисту Управления или МКУ МФЦ, ответственному за регистрацию документов по

муниципальной услуге.

3.2.16. Специалист Управления или МКУ МФЦ, ответственный за регистрацию документов осуществляет регистрацию заявления в соответствии с порядком делопроизводства, установленным Администрацией и МКУ МФЦ, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему Администрации и МКУ МФЦ.

3.2.17. Регистрация заявления полученного посредством личного обращения заявителя, осуществляется в Управлении или МКУ МФЦ в день обращения.

3.2.18. Специалист МКУ МФЦ, ответственный за прием и регистрацию полученных от заявителя документов регистрирует принятое заявление в АИС МФЦ, фиксирует в заявлении регистрационный номер, количество принятых документов (полистно), дату, распечатывает заполненное заявление в 2-х экземплярах, передает их на подпись заявителю и подписывает сам. Второй экземпляр заявления выдает заявителю, а первый экземпляр вместе с принятыми документами направляет:

- при наличии всех документов и сведений, предусмотренных пунктом 2.7.1 настоящего административного регламента, передает принятые документы специалисту МКУ МФЦ, ответственному за организацию направления документов в Управление.

3.2.19. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления в МКУ МФЦ является присвоение регистрационного номера и выдача заявителю второго экземпляра заявления.

3.2.20. Регистрация заявления, полученного в электронной форме посредством Порталов государственных и муниципальных, осуществляется оператором Управления не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления на соответствующем Портале государственных и муниципальных услуг.

3.2.21. Регистрация заявления, полученного Управлением из МКУ МФЦ, осуществляется не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем их поступления в Управление.

3.2.22. После регистрации в Управлении, заявление направляется на рассмотрение специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.23. Максимальный срок выполнения административной процедуры по регистрации заявления не превышает 2 календарных дней от даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов к специалисту Управления или МКУ МФЦ, ответственному за регистрацию документов.

3.2.24. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления является передача заявления и прилагаемых к нему документов от заявителя специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3. Обработка и предварительное рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов

3.3.1. 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.

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

- 1) проверяет комплектность прилагаемых к заявлению документов на соответствие

перечням документов, предусмотренных пунктом 2.7.1 настоящего административного регламента;

2) 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;

3) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие оснований, предусмотренных пунктом 2.10.1 настоящего административного регламента;

4) при установлении наличия одного из оснований, предусмотренных пунктом 2.10.1 настоящего административного регламента, разрабатывает проект письма Администрации об отказе в предоставлении муниципальной услуги, направляет его на подпись должностному лицу Администрации и действует в порядке, установленном настоящим регламентом;

5) в случае наличия полного комплекта документов, предусмотренных пунктами 2.7 настоящего 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 по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.3.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов не может превышать 1 рабочего дня от даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов специалисту Управления, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.4. Результатом исполнения административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов является:

1) передача проекта письма Администрации об отказе в предоставлении муниципальной услуги на подпись начальнику Управления.

3.3.5. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме специалист Общего отдела направляет на соответствующий Портал государственных и муниципальных услуг посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов.

3.3.6. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры по обработке и предварительному рассмотрению заявления и прилагаемых к нему документов является подготовка одного из следующих документов:

1) заключение об отсутствии (наличии) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

2) проект письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию, Управление пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.4.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги должностным лицом Управления не должно превышать 5 дней.

3.4.3. В случае положительного решения, специалист Управления в течение 2 дней оформляет ответ с указанием запрашиваемой информации, подписанный начальником Управления.

3.4.4. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги осуществляется в Управлении.

3.4.5. Сотрудник Управления ответственный за подготовку решения об оказании муниципальной услуги осуществляет следующие действия:

- 1) дает правовую оценку прав заявителя на получение муниципальной услуги;
- 2) проверяет наличие всех необходимых документов в соответствии с пунктом 2.8. настоящего административного регламента;
- 3) при наличии соответствующей информации подготавливает письменный ответ с указанием запрашиваемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (в соответствии с запросом Заявителя) или проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) направляет подготовленные проекты документов сотруднику Администрации, ответственному за принятие решения.

3.4.6. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению заявления составляет не более 5 дней.

3.4.7. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.10.1 настоящего административного регламента, сотрудник Управления, ответственный за предоставление муниципальной услуги оформляет мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, который подписывает у начальника Управления.

3.4.8. Максимальный срок выполнения административного действия по подготовке мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет не более двух дней.

3.4.9. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сотрудником Управления.

3.4.10. Сотрудник Управления, ответственный за принятие решения, на основании полученных документов, принимает одно из следующих решений:

- 1) предоставить заявителю информацию;
- 2) отказать в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.11. Сотрудник Администрации, ответственный за принятие решения, принимает одно из приведенных решений в соответствии со следующими критериями:

- 1) наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.10 настоящего административного регламента и в соответствии с действующим законодательством;

3.4.12. После принятия решения сотрудник Администрации, ответственный за принятие решения, подписывает соответствующий документ и направляет его сотруднику Администрации, ответственному за подготовку направление результата муниципальной услуги заявителю.

3.4.13. Утверждение соответствующего документа и направление его сотруднику Администрации, ответственному за направление результата муниципальной услуги заявителю, может быть исполнено в электронной форме в соответствии с требованиями информационной системы Администрации.

3.4.14. Общий срок осуществления административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги не превышает 15 календарных дней.

3.4.15. Результатом административной процедуры является принятие решения об оказании муниципальной услуги или принятие решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.16. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме сотрудник Управления (оператор) после принятия решения направляет на соответствующий 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.

3.4.17. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является выдача информации уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.18. Результатом административной процедуры является подписанный начальником Управления ответ, содержащий запрашиваемую информацию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.5. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом Управления или МКУ МФЦ, ответственным за направление результата муниципальной услуги заявителю, информационного письма содержащего запрашиваемую информацию или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. Ответ заявителю может быть дан в устной форме, в случае если заявитель обратился устно (по телефону) и не возражает на получение результата предоставления муниципальной услуги в устной форме.

3.5.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем в заявлении при его подаче на получение муниципальной услуги, в том числе:

- при личном обращении заявителя в Управление;
- при личном обращении заявителя в МКУ МФЦ;
- посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;
- через личный кабинет на Порталах государственных и муниципальных услуг.

В случае указания заявителем на получение результата в МКУ МФЦ, сотрудник Управления направляет результат предоставления муниципальной услуги в МКУ МФЦ в срок, установленный в соглашении, заключенным между Администрацией и МКУ МФЦ.

Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется МКУ МФЦ в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.

При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме Администрация Одинцовского муниципального района Московской области

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.

Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 5 рабочих дней с момента поступления распорядительного документа о принятом в отношении заявителя решении.

Результатом административной процедуры по выдаче документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги является направление заявителю результата муниципальной услуги.

При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме Администрация направляет на Порталы государственных и муниципальных услуг посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

Способом фиксации результата административной процедуры является отметка в журнале корреспонденции, а в электронной форме – регистрация в АИС МФЦ.

3.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 3.

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

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами структурных подразделений Администрации, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения плановых проверок;

2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих Администрации и сотрудников МКУ МФЦ, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.2.2. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы Администрации. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

4.2.3. 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 и муниципальных служащих Администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих Администрации и сотрудников МКУ МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной и муниципальной услуги

4.3.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица Управления несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц Управления и МКУ МФЦ закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности Управления и МКУ МФЦ, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления, органов Администрации Одинцовского муниципального района, должностных лиц и муниципальных служащих Администрации, сотрудников МКУ МФЦ

5.1. Право подать жалобу на решение и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, сотрудников МКУ МФЦ

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия, должностных лиц и муниципальных служащих Администрации и сотрудников МКУ МФЦ, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. 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) требование у заявителя платы за предоставление муниципальной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ должностных лиц и муниципальных служащих Администрации и сотрудников МКУ МФЦ, в исправлении ранее допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Должностные лица Администрации и МКУ МФЦ, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. Руководитель Администрации Одинцовского муниципального района, заместители руководителя Администрации Одинцовского муниципального района и директор МКУ МФЦ.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в орган или структурное подразделение Администрации Одинцовского муниципального района, предоставляющие муниципальную услугу или в МКУ МФЦ. Жалоба предоставляется в письменной форме (по почте), в том числе при личном приеме заявителя или в электронном виде.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование Участника предоставления услуги, решения и действия (бездействия) которого 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 обжалуемом решении и действии (бездействии) Участника предоставления услуг

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением или действием (бездействием) участника предоставления услуг. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем через МКУ МФЦ. При поступлении жалобы МКУ МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МКУ МФЦ и уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.4. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной или муниципальной услуги сотрудниками МКУ МФЦ рассматривается директором МКУ МФЦ. Для обжалования решения директора МКУ МФЦ по данной жалобе заявитель вправе обратиться с соответствующей жалобой (заявлением) к заместителю руководителя Администрации Одинцовского муниципального района, курирующему деятельность МКУ МФЦ. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации и направления для рассмотрения вышеуказанным должностным лицом.

5.4.5. Уполномоченный орган отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

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

- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном пунктом 4 настоящего Положения и законодательством Российской Федерации;

- наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Положения в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;
- подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 6 настоящего Положения.

5.4.6. Уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.4.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению (жалобе) документы и материалы либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в Администрацию или МКУ МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5.2. Жалоба, поступившая в Управление или МКУ МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.5.3. Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется Управлением или МКУ МФЦ (в зависимости от того кем они допущены) в срок не более 5 рабочих дней.

5.6. Перечень оснований для отказа или приостановления рассмотрения жалобы

5.6.1. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

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

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

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

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

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления или директор МКУ МФЦ, либо должностное лицо, уполномоченное на принятие решения по жалобе, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление или МКУ МФЦ либо одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется заявитель, направивший обращение;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

5.7.1. По результатам рассмотрения обращения жалобы Администрация или МКУ МФЦ принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы, о чем уведомляет заявителя письменно.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной или электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

5.9.1. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам.

5.9.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления Администрация в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.9.4. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение Управления и МКУ МФЦ и его территориальных подразделений;

- перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

- местонахождение органов местного самоуправления, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности их руководителей, а также должностных лиц, которым может быть направлена жалоба.

5.9.5. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в Управлении или МКУ МФЦ копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

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

5.10.1. Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.10.2. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются в Администрации или МКУ МФЦ, на официальных сайтах Администрации или МКУ МФЦ, на Портале государственных и муниципальных услуг, а также по требованию заявителя может быть сообщена ему в устной и/или письменной форме.

5.10.3.. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц и муниципальных служащих, Администрации и МКУ МФЦ, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в Администрации и МКУ МФЦ, на официальных сайтах Администрации и МКУ МФЦ, на Портале государственных и муниципальных услуг, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

**Справочная информация
о месте нахождения, режиме работы, контактных телефонах, адресах
электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу,
структурных подразделений органа, предоставляющего муниципальную
услугу, многофункциональных центров и организаций, участвующих в
предоставлении муниципальной услуги**

1. Администрация Одинцовского муниципального района Московской области

Место нахождения Администрации Одинцовского муниципального района:
город Одинцово, ул. Маршала Жукова, д. 28.

Режим работы Администрации Одинцовского муниципального района:

Понедельник:	с 9-00 до 17-00 обед с 13-00 до 14-00
Вторник:	с 9-00 до 17-00 обед с 13-00 до 14-00
Среда	с 9-00 до 17-00 обед с 13-00 до 14-00
Четверг:	с 9-00 до 17-00 обед с 13-00 до 14-00
Пятница:	с 9-00 до 17-00 обед с 13-00 до 14-00
Суббота	выходной день
Воскресенье	выходной день.

Режим приема заявителей в администрации Одинцовского муниципального района:

Понедельник:	с 9-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Вторник:	с 9-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Среда	с 9-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Четверг:	с 9-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Пятница:	с 9-00 до 18-00 обед с 13-00 до 14-00
Суббота	выходной день
Воскресенье:	выходной день.

Почтовый адрес Администрации Одинцовского муниципального района:
143000, Одинцовский район, город Одинцово, ул. Маршала Жукова, д. 28.

Контактный телефон: 8 (495) 593-55-46.

«Горячая линия» 8(495) 640-62-22

Официальный сайт Администрации Одинцовского муниципального района в сети Интернет: www.odin.ru.

Адрес электронной почты Администрации Одинцовского муниципального района в сети Интернет adm@odin.ru.

2. Управление жилищно-коммунального хозяйства Администрации Одинцовского муниципального района.

Место нахождения Управления жилищно-коммунального хозяйства Администрации Одинцовского муниципального района Московской области:
г. Одинцово, ул. Молодежная, д. 18.

Режим работы Управления жилищно-коммунального хозяйства Администрации Одинцовского муниципального района Московской области:

Понедельник:	с 9.00 до 18.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час.
Вторник:	с 9.00 до 18.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час.
Среда	с 9.00 до 18.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час.
Четверг:	с 9.00 до 18.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час.
Пятница:	с 9.00 до 18.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час.
Суббота	выходной день
Воскресенье:	выходной день

Режим приема заявителей в Управлении жилищно-коммунального хозяйства Администрации Одинцовского муниципального района Московской области:

приемный день - вторник с 15.00 - 18.00 час.

Почтовый адрес Управления жилищно-коммунального хозяйства Администрации Одинцовского муниципального района Московской области: 143000, Московская область, Одинцовский район, г. Одинцово, ул. Молодежная, д. 18.

Контактный телефон: 8 (495) 593 00 64, 593 41 57.

Официальный сайт администрации Одинцовского муниципального района Московской области в сети Интернет: <http://www.odin.ru>.

Адрес электронной почты администрации Одинцовского муниципального района Московской области в сети Интернет: adm@odin.ru.

3. Администрация МКУ МФЦ

Место нахождения администрации МКУ МФЦ: Московская область, Одинцовский район, г. Одинцово, ул. Неделина, д.21.

Режим работы администрации МКУ МФЦ:

Понедельник:	<i>09:00-18:00 без перерыва на обед</i>
Вторник:	<i>09:00-18:00 без перерыва на обед</i>
Среда	<i>09:00-18:00 без перерыва на обед</i>
Четверг:	<i>09:00-18:00 без перерыва на обед</i>
Пятница:	<i>09:00-18:00 без перерыва на обед</i>
Суббота	<i>выходной день</i>
Воскресенье:	<i>выходной день.</i>

Почтовый адрес МКУ МФЦ: 143007, Московская область, Одинцовский район, г. Одинцово, ул. Неделина, д.21.

Телефон Call-центра: 8 (495) 640-62-00

Официальный сайт МКУ МФЦ в сети Интернет: <http://www.odinmfc.ru/>

Адрес электронной почты МКУ МФЦ в сети Интернет: info@odinmfc.ru

Руководителю Администрации
Одинцовского муниципального района
Московской области
ул. Маршала Жукова, дом 28,
город Одинцово, Московская область, 143000
от:

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Адрес регистрации: _____

Почтовый индекс _____ Городское/сельское поселение _____

Улица _____

Дом № _____ Корпус № _____ Квартира № _____

Телефон домашний +7 _____

Телефон мобильный +7 _____

Электронная почта _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Прошу Вас предоставить следующую информацию

(излагается суть запроса)

Результат муниципальной услуги прошу выдать следующим способом:

в форме документа на бумажном носителе:

посредством личного обращения **В**

(наименование ОМСУ)

- почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении;
- посредством личного обращения в МКУ МФЦ.
 - в форме электронного документа:*
- отправлением по электронной почте;
- посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных услуг;
- посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг.

О статусе заявления прошу информировать при помощи:

-
- электронной почты;
 - звонка по телефону;

-
- sms сообщения;
 - web сайта МФЦ.
-

Дата заполнения заявления ____ ____ 201__ г. _____
 (подпись заявителя, расшифровка)

Оборотная сторона заявления

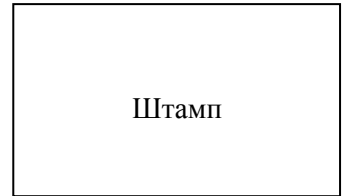
Перечень документов, представленных заявителем

№ п/п	Наименование документов	Количество листов	Примечание
<u>Обязательные документы</u>			
1.	Заявление от физических или юридических лиц либо их уполномоченных представителей		
2.			
3.			
<u>Документы, представляемые заявителем по собственной инициативе</u>			

1.			
2.			

Сдал: _____
(подпись заявителя, расшифровка)

Принял: _____
(подпись сотрудника, расшифровка)



Дата приема/передачи документов __ __ 201__ г.

**Блок-схема
реализации муниципальной услуги по предоставлению информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

