Приложение

к постановлению

администрации города

от 16.12.2021 №1884

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование  подраздела | Содержание подраздела |

| 1 | 2 |
| --- | --- |
| I. Общие положения | |
| 1. Предмет регулирования административного регламента | 1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга) на территории городского округа - города Барнаула Алтайского края (далее – город Барнаул), создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, в том числе в электронной форме с использованием муниципальной автоматизированной информационной системы «Электронный Барнаул» (далее – городской портал), с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.  1.2. Регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги органами местного самоуправления города Барнаула по запросу физических и юридических лиц либо их уполномоченных представителей в пределах полномочий органов местного самоуправления по решению вопросов местного значения, установленных Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом городского округа – города Барнаула Алтайского края в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ).  1.3. Регламент регулирует общественные отношения, возникающие в связи с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. |
| 2. Круг заявителей | Правом на подачу заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление) обладают физические и юридические лица либо их уполномоченные представители (далее – заявитель). |
| 3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги | 3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах и об адресе электронной почты органа местного самоуправления города, предоставляющего муниципальную услугу (далее – орган, предоставляющий муниципальную услугу), размещена на официальном Интернет-сайте города Барнаула – http://barnaul.org (далее – сайт города), на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале.  Адреса Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и городского портала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) указаны в приложении 1 к Регламенту.  Для получения муниципальной услуги с использованием городского портала заявителю необходимо зарегистрировать на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) учетную запись пользователя Единой системы идентификации и аутентификации.  3.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о порядке и сроках ее оказания (далее – информация по вопросам предоставления муниципальной услуги), является открытой и общедоступной.  3.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем самостоятельно путем ознакомления с информацией:  на стендах в местах предоставления муниципальной услуги;  на сайте города;  на городском портале;  на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).  3.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена заявителем посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу:  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по телефону;  в ходе личного приема.  3.4. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги (по конкретному заявлению) могут быть получены заявителем:  3.4.1. Самостоятельно в «Личном кабинете» на городском портале (в случае подачи заявления через городской портал);  3.4.2. Посредством письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу:  по почте;  по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме;  по контактным телефонам;  в ходе личного приема.  3.5. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги могут быть получены заявителем в случае письменного и (или) устного обращения в орган, предоставляющий муниципальную услугу в следующих формах:  в устной форме (при личном устном обращении по контактному телефону, в ходе личного приема (в случаях, предусмотренных подпунктами 3.5.1, 3.5.2 настоящего пункта Регламента);  в письменной форме (при направлении обращения по почте, при личном устном обращении (в случаях, предусмотренных подпунктами 3.5.1, 3.5.3 настоящего пункта Регламента), при обращении по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 3.5.4 настоящего пункта Регламента);  в форме электронного документа (при обращении по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме (в случаях, предусмотренных подпунктом 3.5.4 настоящего пункта Регламента).  3.5.1. При личном устном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в ходе личного приема для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги специалист указанного органа дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке, предусмотренном подпунктом 3.5.3 настоящего пункта Регламента.  Предоставление сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителю в ходе личного приема осуществляется после проверки специалистом органа, предоставляющего муниципальную услугу, документов, удостоверяющих личность заявителя и полномочия представителя (при обращении представителя заявителя).  3.5.2. При личном устном обращении по телефону в орган, предоставляющий муниципальную услугу, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, осуществляется в часы работы органа, предоставляющего муниципальную услугу. Специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, называет наименование органа, который он представляет, свои фамилию, имя, отчество и должность, предлагает лицу, обратившемуся за информированием, представиться, выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса. После совершения указанных действий специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, дает, с согласия обратившегося по телефону лица, устный ответ по существу вопроса, о чем делает запись в журнале регистрации телефонных обращений. В остальных случаях разъясняется порядок устного обращения в ходе личного приема, письменного обращения, обращения по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, в орган, предоставляющий муниципальную услугу. По телефону предоставляются сведения, не относящиеся к персональным данным.  Во время телефонного разговора специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления телефонного звонка на другой телефонный аппарат. Ответ специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть четким, лаконичным, вежливым.  Информирование в устной форме при личном устном обращении в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в том числе в ходе личного приема и по телефону, осуществляется не более 15 минут.  3.5.3. При письменном обращении по почте в орган, предоставляющий муниципальную услугу, по вопросам получения информации о предоставлении муниципальной услуги и (или) сведений о ходе предоставления муниципальной услуги ответ заявителю направляется в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, а в случае необходимости отправки обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи дней по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, а при его отсутствии – по адресу, указанному на почтовом отправлении. Ответ подписывается уполномоченным на подписание ответа лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, подготовившего проект ответа.  3.5.4. При обращении заявителя в электронной форме по электронной почте или иным способом, позволяющим передачу данных в электронной форме, информация по вопросам предоставления муниципальной услуги и (или) сведения о ходе предоставления муниципальной услуги могут быть получены в зависимости от способа, указанного заявителем в заявлении для направления ему ответа. В случае, если заявителем не указан способ направления ему ответа, ответ направляется на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, или который указан в обращении, поступившем иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронной форме, в течение 30 дней со дня регистрации обращения, а в случае необходимости отправки обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи дней. Ответ подписывается уполномоченным на подписание ответа лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, и должен содержать фамилию, инициалы и номер телефона специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу, подготовившего проект ответа.  3.6. Основными требованиями к информированию заявителя о предоставлении муниципальной услуги являются:  достоверность предоставляемой информации;  четкость и лаконичность в изложении информации;  полнота и оперативность информирования;  наглядность форм предоставляемой информации;  удобство и доступность информации. |
| 4. Информация для заявителей об их праве на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации | Заявитель имеет право в судебном порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации. |
| II. Стандарт предоставления муниципальной услуги | |
| 1. Наименование муниципальной услуги | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. |
| 2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу | 2.1. Органами, предоставляющими муниципальную услугу, являются:  комитет жилищно-коммунального хозяйства города Барнаула (далее – Комитет);  администрация Железнодорожного района города Барнаула;  администрация Индустриального района города Барнаула;  администрация Ленинского района города Барнаула;  администрация Октябрьского района города Барнаула;  администрация Центрального района города Барнаула;  Власихинская сельская администрация Индустриального района города Барнаула;  Лебяжинская сельская администрация Центрального района города Барнаула;  Научногородокская сельская администрация Ленинского района города Барнаула;  Южная поселковая администрация Центрального района города Барнаула. |
| 3. Результат предоставления муниципальной услуги | 3.1. Виды документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги:  3.1.1. Ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;  3.1.2. Уведомление об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;  3.1.3. Уведомление об отправке обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.  3.2. Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке, предусмотренном подразделом III Регламента. |
| 4. Срок предоставления муниципальной услуги | 4.1. Срок предоставления муниципальной услуги – 30 календарных дней с момента регистрации заявления в органе, предоставляющем муниципальную услугу.  4.2. Уведомление об отправке обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией направляется заявителю в течение семи календарных дней с момента регистрации заявления в органе, предоставляющий муниципальную услугу. |
| 5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги | Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов размещается на сайте города, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), городском портале. |
| 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем, порядок их предоставления | 6.1. Заявление, которое может быть направлено (подано) заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу в форме электронного документа (через городской портал, по электронной почте, а также иным способом, позволяющим передачу данных в электронной форме) или в письменной форме (на личном приеме, по почте) (по форме, установленной приложением 2 к Регламенту).  Заявление подписывается заявителем. Заявление в форме электронного документа подписывается заявителем с использованием электронной подписи.  Заявитель в заявлении выражает согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».  При предоставлении заявления уполномоченным представителем к заявлению прилагается доверенность, выданная и оформленная в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.  При предоставлении заявления уполномоченным представителем в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа. Доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением муниципальной услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, – усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.  При предоставлении заявления заявитель, либо уполномоченный представитель, предоставляет документ, удостоверяющий личность.  Лицо, имеющее право действовать без доверенности от имени юридического лица, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает реквизиты листа записи или свидетельства о государственной регистрации юридического лица. Представитель юридического лица предъявляет также документ, подтверждающий его полномочия действовать от имени этого юридического лица, или копию данного документа, заверенную печатью (при наличии) и подписью руководителя юридического лица.  В случае подачи заявления в электронной форме через городской портал к заявлению прикрепляются отсканированные копии документов в формате, исключающем возможность редактирования, либо заверенные усиленной квалифицированной электронной подписью лица, подписавшего документ, уполномоченного лица органа, выдавшего документ, или усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.  Каждый отдельный документ должен быть загружен в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству направляемых документов, а наименования файлов должны позволять идентифицировать документы.  Заявление направляется в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в форме электронного документа посредством отправки по электронной почте в виде файла в формате doc, docx, txt, xls, xlsx, rtf. Электронные документы (электронные образы документов), прилагаемые к заявлению, в том числе доверенности, направляются в виде файлов в форматах pdf, tif. Качество предоставляемых электронных документов (электронных образов документов) в указанных форматах должно позволять в полном объеме прочитать текст документа и распознать его реквизиты. Каждый отдельный документ должен быть загружен в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству направляемых документов, а наименования файлов должны позволять идентифицировать документы.  6.2. Документы, не указанные в пункте 6.1 настоящего подраздела Регламента, не могут быть затребованы у заявителя.  6.3. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от 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;  предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ. |
| 7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении органов государственной власти, органов местного самоуправления и иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, порядок их предоставления | Документы, получаемые органом, предоставляющим муниципальную услугу, в порядке межведомственного информационного взаимодействия в органах государственной власти, органах местного самоуправления, иных органах и организациях законодательством Российской Федерации не предусмотрены. |
| 8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрены. |
| 9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги | 9.1. Решение об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению принимается по следующим основаниям:  наличие в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;  не указаны фамилия заявителя, наименование юридического лица направившего заявление, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (в случае направления заявления по почте);  текст заявления не поддается прочтению или не позволяет определить суть предложения;  в заявлении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства;  ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;  непредоставление документов, предусмотренных пунктом 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента  9.2. Отказ по иным основаниям, не предусмотренным пунктом 9.1 настоящего подраздела Регламента, не допускается.  9.3. Отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению не является препятствием для повторной подачи заявления при условии устранения обстоятельств, по которым заявителю было отказано. Органы местного самоуправления не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, установленных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  9.4. Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено. |
| 10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги | Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют. |
| 11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами | Взимание платы за предоставление муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено. |
| 12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги | 12.1. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления в органе, предоставляющем муниципальную услугу, не должен превышать 15 минут.  12.2. Срок ожидания заявителя в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги в органе, предоставляющем муниципальную услугу, не должен превышать 15 минут.  12.3. При подаче документов, предусмотренных пунктом 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента, по почте, электронной почте, посредством городского портала необходимость ожидания в очереди при подаче заявления исключается. |
| 13. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги | Заявление и приложенные к нему документы (при наличии) подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления заявления в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в порядке, определенном разделом III Регламента. |
| 14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов | 14.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, зале ожидания и местах для заполнения заявлений  о предоставлении муниципальной услуги:  комфортное расположение заявителя и специалиста, осуществляющего прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к ним документов;  возможность и удобство заполнения заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги на бумажном носителе;  доступ к нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции органа,предоставляющего муниципальную услугу;  доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;  наличие информационных стендов, содержащих информацию, связанную с предоставлением муниципальной услуги, и отвечающих требованиям пункта 14.3 настоящего подраздела Регламента.  14.2. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, выполняются требования Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в части обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставлении муниципальной услуги, к зданиям и помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, залу ожидания и местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.  На территории, прилегающей к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы парковочные места, в том числе не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего пункта Регламента в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.  Вход в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, передвижение по указанным зданиям, помещениям, залу и местам, а также выход из них не должны создавать затруднений для инвалидов и иных маломобильных групп населения.  Работники муниципальной общеобразовательной организации, в случае обращения инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения за помощью в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальной услуги:  сопровождают инвалидов и лиц из числа иных маломобильных групп населения при передвижении в зданиях и помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, по залу ожидания, в местах для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и на прилегающих к зданиям, в которых предоставляется муниципальная услуга, территориях;  оказывают инвалидам и лицам из числа иных маломобильных групп населения помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для ее получения документов, о совершении других необходимых действий, а также иную помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами и маломобильными группами населения муниципальной услуги наравне с другими лицами.  Органом, предоставляющим муниципальную услугу, обеспечивается:  надлежащее размещение носителей информации, необходимых для обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов, с учетом ограничений их жизнедеятельности;  допуск в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;  допуск в здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, в зал ожидания и к местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги собаки-проводника  при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 №386н  «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».  14.3. Информационные стенды должны размещаться на видном и доступном для граждан месте.  На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация, доступная для восприятия гражданами, в том числе инвалидами:  текст Регламента;  извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих предоставление муниципальной услуги, и регламентирующих полномочия и сферу компетенции органа, предоставляющего муниципальную услугу;  форма заявления и образец его заполнения;  перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. |
| 15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги | 15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются: своевременность (соблюдение установленного срока предоставления муниципальной услуги);  качество (удовлетворенность заявителя качеством предоставления муниципальной услуги и правильность оформления документов в ходе предоставления муниципальной услуги);  доступность (показатели оценки соблюдения права заявителя  на получение актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги);  процесс обжалования (показатели оценки реализации права заявителя на обжалование действий (бездействия) в ходе предоставления муниципальной услуги);  вежливость (показатели оценки заявителя проявления вежливого отношения муниципальными служащими (должностными лицами) в ходе предоставления муниципальной услуги).  15.2. Оценка соблюдения показателей доступности и качества муниципальной услуги осуществляется в соответствии с целевыми значениями показателей доступности и качества муниципальной услуги:   |  |  | | --- | --- | | Показатели качества и доступности муниципальной услуги | Целевое значение показателя | | 1 | 2 | | 1. Своевременность | | | 1.1. % (доля) случаев предоставления муниципальной услуги с соблюдением установленного срока предоставления муниципальной услуги | 98-100% | | 2. Качество | | | 2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | 98-100% | | 2.2. % (доля) правильно оформленных документов, являющихся ре- зультатом предоставления муниципальной услуги | 98-100% | | 3. Доступность | | | 3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и объемом информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенной в местах её предоставления | 98-100% | | 1 | 2 | | 3.2. % (доля) заявителей, считающих, что информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенная в сети Интернет, доступна и понятна | 98-100% | | 4. Процесс обжалования | | | 4.1. % (доля) обоснованных жалоб  в сравнении с общим количеством жалоб, поданных заявителями в ходе досудебного (внесудебного) обжалования | 0,02-0% | | 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок в ходе досудебного (внесудебного) обжалования | 98-100% | | 4.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных установленным досудебным (внесудебным) порядком обжалования | 98-100% | | 4.4. % (доля) заявителей, удовлетворенных сроками досудебного (внесудебного) обжалования | 98-100% | | 5. Вежливость | | | 5.1. % (доля) заявителей, считающих, что в ходе предоставления муниципальной услуги муниципальными служащими (должностными лицами) было проявлено вежливое отношение | 98-100% |   15.3. Количество взаимодействий заявителя с муниципальными служащими (должностными лицами) при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать двух раз.  Продолжительность взаимодействий заявителя с муниципальными служащими (должностными лицами) при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут. |
| 16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме) | 16.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на сайте города, городском портале, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).  16.2. Обращение за получением муниципальной услуги может осуществляться с использованием электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии  с требованиями федеральных законов от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи», от 27.07.2010 №210-ФЗ.  Средства электронной подписи, применяемые при подаче заявлений и прилагаемых к заявлению электронных документов, должны быть сертифицированы в соответствии с законодательством Российской Федерации.  16.3. При формировании заявления на городском портале заявителю обеспечивается возможность ознакомления с расписанием работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема.  Запись на прием в орган, предоставляющий муниципальную услугу, производится заявителем самостоятельно посредством городского портала. Запись возможна в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в органе графика приема заявителей.  Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.  После осуществления записи на прием в «Личный кабинет» заявителя на городском портале направляется уведомление о записи на прием в орган, предоставляющий муниципальную услугу, содержащее сведения о дате, времени и месте приема.  В ходе предоставления муниципальной услуги в «Личный кабинет» заявителя на городском портале направляются уведомления и запросы, связанные с оказанием муниципальной услуги.  На городском портале заявителю в его «Личном кабинете» обеспечивается доступ к результату предоставления муниципальной услуги, полученному в форме электронного документа.  Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги, и подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, на своих технических средствах, а также возможность направления такого электронного документа в иные органы (организации). |
| III. Состав, последовательность и сроки выполнения  административных процедур (действий), требований  к порядку их выполнения, в том числе особенности  выполнения административных процедур (действий)  в электронной форме | |
| 1. Состав и последовательность выполнения административных процедур | Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:  1.1. Получение (прием), регистрация заявления;  1.2. Рассмотрение заявления, подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;  1.3. Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги. |
| 2. Сроки административных процедур и требования к порядку  выполнения административных процедур. | 2.1. Получение (прием), регистрация заявления.  2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является получение (прием) органом, предоставляющим муниципальную услугу, направленных (поданных) заявителем заявления и приложенных к нему документов (при наличии).  2.1.2. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае предоставления заявителем заявления на бумажном носителе лично в орган, предоставляющий муниципальную услугу.  Специалист органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственный за получение (прием) заявлений и (или) письменной корреспонденции (далее – ответственный за прием документов специалист) в ходе личного приема:  устанавливает предмет обращения, личность заявителя и его полномочия на основании документов, указанных в пункте 6.1 подраздела 6 раздела II Регламента;  проверяет правильность заполнения заявления, наличие документов, указанных в заявлении в качестве прилагаемых к нему.  В течение одного рабочего дня с момента поступления заявления в орган, предоставляющий муниципальную услугу, ответственный за прием документов специалист регистрирует заявление путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема заявления, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и подпись ответственного за прием документов специалиста. Сведения о поступившем заявлении вносятся в электронную программу документооборота, установленную в органе, предоставляющем муниципальную услугу.  В день регистрации ответственный за прием документов специалист передает заявление и приложенные к нему документы (при наличии) на рассмотрение руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.  2.1.3. Требования к порядку выполнения административной процедуры, в случае направления заявителем заявления в форме электронного документа по электронной почте или иным способом, позволяющим производить передачу данных в электронном форме, в том числе посредством городского портала.  В случае направления заявителем заявления и прилагаемых к нему документов по электронной почте, посредством городского портала или иным способом, позволяющим передачу данных в электронном виде, заявление регистрируется ответственным за прием документов специалистом датой его поступления с учетом очередности поступления заявлений. В случае поступления заявления в электронной форме после завершения рабочего дня или в выходной день заявление регистрируется в начале следующего рабочего дня в последовательности поступления заявлений в нерабочее время.  Заявление, поступившее по электронной почте, посредством городского портала, распечатывается и регистрируется путем проставления на распечатанном заявлении регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата поступления заявления, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и подпись ответственного за прием документов специалиста. Приложенные к заявлению документы, поступившие в электронной форме, распечатываются и прикладываются к зарегистрированному заявлению. Сведения о поступившем заявлении вносятся в электронную программу документооборота, установленную в органе, предоставляющем муниципальную услугу.  В случае поступления заявления посредством городского портала, по электронной почте, после регистрации ответственный за прием документов специалист направляет заявителю уведомление о поступлении заявления в форме сообщения в «Личный кабинет» на городском портале.  Уведомление направляется в течение одного рабочего дня с момента поступления заявления и приложенных к нему документов (в случае поступления после завершения рабочего дня или в выходной день – в начале следующего рабочего дня).  Данное уведомление содержит сведения о факте приема заявления и приложенных к нему документов (при наличии).  В день регистрации ответственный за прием документов специалист передает заявление и приложенные к нему документы (при наличии) на рассмотрение руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.  2.1.4. Требования к порядку выполнения административной процедуры в случае направления заявителем заявления на бумажном носителе посредством почтового отправления.  Ответственный за прием документов специалист осуществляет прием почтовой корреспонденции, в течение одного рабочего дня регистрирует заявление путем проставления на нем регистрационного штампа, в котором указывается входящий номер, дата приема заявления, а также фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и подпись ответственного за прием документов специалиста. Сведения о заявлении вносятся в электронную программу документооборота, установленную в органе, предоставляющем муниципальную услугу.  В день регистрации ответственный за прием документов специалист передает заявление и приложенные к нему документы (при наличии) на рассмотрение руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.  2.1.5. Результатом административной процедуры является регистрация заявления, передача заявления на рассмотрение руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.  2.1.6. Срок выполнения административной процедуры – один рабочий день с момента поступления заявления в орган, предоставляющий муниципальную услугу.  2.2. Рассмотрение заявления, подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.2.1 Основанием для начала административной процедуры является передача ответственным за прием документов специалистом зарегистрированного заявления на рассмотрение руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.  Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение трех календарных дней с момента поступления на рассмотрение заявления передает его с резолюцией специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее – ответственный специалист), для организации дальнейшего исполнения.  В случае, если в заявлении содержится запрос информации, предоставление которой не входит в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение одного календарного дня с момента получения для исполнения заявления, ответственный специалист готовит уведомление об отправке обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.  В случае, если в заявлении содержится запрос информации, предоставление которой входит в компетенцию органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственный специалист в случае наличия оснований для отказа в предоставлении информации, предусмотренных пунктом 9.1 подраздела 9 раздела II Регламента, в течение 17 календарных дней с момента получения для исполнения заявления готовит уведомление об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.  В случае, если основания для отказа, предусмотренные пунктом 9.1 подраздела 9 раздела II Регламента, отсутствуют, ответственный специалист в течение 20 календарных дней с момента получения для исполнения заявления готовит проект ответа, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.  Ответственный специалист в день подготовки ответа передает подготовленный проект документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, на подпись руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.  2.2.2. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение трех календарных дней с момента поступления ему на подпись проекта документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, рассматривает указанный документ, подписывает его и передает ответственному за выдачу (направление) документов специалисту.  Уведомление об отправке обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией рассматривается и подписывается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, в течение одного календарного дня с момента поступления ему уведомления об отправке обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. Подписанное уведомление передается ответственному за выдачу (направление) документов специалисту.  В случае, если заявление и приложенные к нему документы (при наличии) поступили посредством городского портала, то в течение одного рабочего дня с момента подписания руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, ответственный за выдачу (направление) документов специалист направляет заявителю уведомление о результате рассмотрения заявления и приложенных к нему документов (при наличии) в форме сообщения в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.  Данное уведомление содержит сведения о подготовке ответа, содержащего информацию о порядке и возможности получения результата предоставления муниципальной услуги, с указанием способа его получения, либо мотивированный отказ в предоставлении информации.  2.2.3. Результатом административной процедуры является подписание руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги и передача подписанного документа ответственному за выдачу (направление) документов специалисту.  2.2.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры:  в случае необходимости подготовки уведомления об отправке обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией – пять календарных дня с момента передачи заявления на рассмотрение руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу;  в случае подготовки уведомления об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или ответа, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, – 28 календарных дней с момента передачи заявления на рассмотрение руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.  2.3. Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.3.1. Основанием для начала административной процедуры является подписание руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, и передача данного документа ответственному за выдачу (направление) документов специалисту.  2.3.2. В течение одного календарного дня с момента подписания (принятия) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, ответственный за выдачу (направление) документов специалист:  направляет заявителю посредством почтового отправления (на почтовый адрес, указанный в заявлении (почтовом отправлении) документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги;  направляет заявителю посредством электронной почты (на адрес, указанный в заявлении), электронный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги;  выдает документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, при личном обращении заявителя в орган, предоставляющий муниципальную услугу;  при обращении заявителя посредством городского портала результат предоставления муниципальной услуги независимо от выбранного заявителем способа получения (либо отсутствия указания в заявлении способа получения результата предоставления муниципальной услуги) направляется заявителю в виде электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи уполномоченного должностного лица, в «Личный кабинет» заявителя на городском портале.  Отметка о направлении (выдаче) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, проставляется в журнале электронного документооборота (указывается дата, способ, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность ответственного за выдачу (направление) документов специалиста.  2.3.3. Результатом административной процедуры является направление (выдача) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.  2.3.4. Срок выполнения административной процедуры - один календарный день с момента поступления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, ответственному за выдачу (направление) документов специалисту.  2.4. В случае выявления в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах опечаток и ошибок орган, предоставляющий муниципальную услугу, в течение пяти рабочих дней с момента обращения заявителя бесплатно устраняет допущенные опечатки и ошибки, в течение одного рабочего дня с момента внесения исправлений направляет либо вручает заявителю исправленные документы. |
| 3. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме | 3.1. Посредством городского портала заявителю предоставляется возможность предварительной записи на прием в орган предоставляющим муниципальную услуг, для личной подачи документов.  3.2. Требования к порядку выполнения административной процедуры «Получение (прием), регистрация заявления», в случае направления заявителем заявления в форме электронного документа по электронной почте посредством городского портала, определены пунктом 2.1.3 подраздела 2 настоящего раздела Регламента.  3.3. Требования к порядку выполнения административной процедуры «Рассмотрение заявления, подписание документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги», в случае направления заявителем заявления посредством городского портала, определены подпунктом 2.2.2 пункта 2.2 подраздела 2 Регламента.  3.4. Требования к порядку выполнения административной процедуры «Направление (выдача) заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги» определены подпунктом 2.3.2 подраздела 2.3 настоящего раздела Регламента. |
| IV. Формы контроля за исполнением административного регламента | |
| 1. 1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами и муниципальными служащими, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению  муниципальной услуги, а также принятия ими решений | 1.1. Текущий контроль за исполнением Регламента осуществляется должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги (далее – должностные лица, ответственные за организацию предоставления муниципальной услуги).  1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, ответственными за организацию предоставления муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.  1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании ежегодных планов) и внеплановыми.  1.4. При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). |
| 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 | 2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений.  2.2. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия. Положение о комиссии и ее состав утверждаются руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.  2.3. Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.  2.4. Периодичность осуществления контроля устанавливается руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. |
| 3. Ответственность должност­ных лиц и муниципальных слу­жащих органа, предоставляю­щего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги | 3.1. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав и законных интересов заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.  3.2. Персональная ответственность должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации. |
| 4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций | 4.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги являются непрерывность, эффективность, независимость, профессиональная компетентность, должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги.  Непрерывность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги состоит в том, что Регламентом предусмотрено регулярное осуществление контроля и периодический анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги.  Эффективность осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги заключается в его направленности на осуществление необходимых мер по устранению выявленных недостатков (нарушений) в предоставлении муниципальной услуги.  Независимость лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что при осуществлении контроля они независимы от должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги. Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при осуществлении контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Профессиональная компетентность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в том, что они обладают необходимыми профессиональными знаниями и навыками для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги.  Должная тщательность лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, состоит в своевременном и точном исполнении обязанностей, предусмотренных настоящим разделом Регламента.  4.2. Ежеквартально должностным лицом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, проводится анализ соблюдения установленных требований предоставления муниципальной услуги, в результате которого должны быть приняты необходимые меры по устранению выявленных недостатков (нарушений).  4.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.  Граждане, их объединения и организации вправе информировать орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, о качестве и полноте ее предоставления, результатах осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги. |
| V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений  и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | |
| 1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия), решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба), в соответствии с законодательством Российской Федерации. |
| 2. Орган местного самоуправления и (или) должностное лицо, уполномоченные на рассмотрение жалобы заявителя на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц и муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги | 2.1. Заявитель может обжаловать решения и (или) действия (бездействие):  2.1.1. Должностных лиц и муниципальных служащих сельских (поселковой) администрации – главе соответствующей сельской (поселковой) администрации;  2.1.2. Главы сельской (поселковой) администрации – главе администрации соответствующего района;  2.1.3. Администрации района, должностных лиц и муниципальных служащих администрации района – главе администрации соответствующего района;  2.1.4. Комитета, его должностных лиц и муниципальных служащих - председателю Комитета;  2.1.5. Главы администрации района, председателя Комитета - в администрацию города Барнаула;  2.1.6. Администрации города, должностных лиц и муниципальных служащих администрации города - главе города Барнаула.  2.2. Контактные данные для подачи жалобы, а также сведения о времени и месте приема жалоб приведены в приложении 3 к Регламенту. |
| 3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования | 3.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:  3.1.1. Нарушения срока регистрации заявления;  3.1.2. Нарушения срока предоставления муниципальной услуги;  3.1.3. Требования у заявителя документов или информации либо осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;  3.1.4. Отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;  3.1.5. Отказа 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.6. Затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.7. Отказа органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений;  3.1.8. Нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;  3.1.9. Приостановления 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  3.1.10.Требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ.  3.2. Заявитель в своей жалобе указывает:  3.2.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;  3.2.2. Фамилию, имя, отчество (последнее − при наличии), сведения о месте жительства заявителя – гражданина (физического лица) либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя − юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;  3.2.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу;  3.2.4. 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. |
| 4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы | 4.1. Жалоба может быть направлена (подана) в орган, предоставляющий муниципальную услугу, и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.  4.2. Жалоба может быть, в электронной форме направлена по электронной почте, подана посредством портала досудебного обжалования (адрес в сети Интернет - https://do.gosuslugi.ru/), в письменной форме на бумажном носителе направлена по почте, подана в ходе личного приема в орган, предоставляющий муниципальную услугу, и (или) должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалобы. |
| 5. Сроки рассмотрения жалобы | 5.1. Срок рассмотрения жалобы, включая направление заявителю ответа по результатам рассмотрения жалобы, не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации.  5.2. В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица или муниципального служащего в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. |
| 6. Результат рассмотрения жалобы | 6.1. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, принимается одно из следующих решений:  6.1.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющем 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;  6.1.2. В удовлетворении жалобы отказывается.  6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:  6.2.1. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), должность должностного лица, наименование органа местного самоуправления, принявшего решение по жалобе;  6.2.2. Номер, дата, место принятия решения, сведения об органе, предоставляющем муниципальную услугу, о должностном лице или муниципальном служащем, решения или действия (бездействие) которого обжалуются;  6.2.3. Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;  6.2.4. Основания для принятия решения по жалобе;  6.2.5. Принятое по жалобе решение;  6.2.6. В случае, если жалоба признана обоснованной, − сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;  6.2.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.  6.3. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:  6.3.1. Наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;  6.3.2. Подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;  6.3.3. Наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.  6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламента, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  6.5. Органы местного самоуправления (должностные лица), указанные в подразделе 2 настоящего раздела Регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оставляют такую жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщают гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.  В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение данной жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. |
| 7. Порядок информирования заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы | 7.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, предусмотренного в пункте 6.1 подраздела 6 настоящего раздела Регламент, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  7.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 7.1 настоящего подраздела Регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.  7.3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 7.1 настоящего подраздела Регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения. |
| 8. Порядок обжалования решения по жалобе | 8.1. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе администрации города, органов местного самоуправления, должностных лиц администрации города (за исключением главы города), уполномоченных на рассмотрение жалобы, главе города в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба на решение уполномоченного органа).  8.2. Подача и рассмотрение жалобы на решение уполномоченного органа осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим разделом Регламента при подаче и рассмотрении жалобы. При этом жалоба на решение уполномоченного органа рассматривается непосредственно главой города.  По результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа глава города удовлетворяет жалобу или отказывает в ее удовлетворении. Заявителя информируют о ходе и результатах рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа в порядке, предусмотренном настоящим разделом Регламента для информирования заявителя о ходе и результатах рассмотрения жалобы.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления глава города незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.  8.3. Решение по жалобе на решение уполномоченного органа, принятое главой города, может быть обжаловано заявителем в судебном порядке. |
| 9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы | Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы при обращении с просьбой о предоставлении соответствующих информации и документов в орган, предоставляющий муниципальную услугу. |
| 10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы | Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решение уполномоченного органа размещается на сайте города, на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, предоставляется заявителям должностными лицами и муниципальными служащими органа, предоставляющего муниципальную услугу, в порядке, предусмотренном подразделом 3 раздела I Регламента, для информирования о предоставлении муниципальной услуги. |