



**Муниципальное учреждение
«Администрация Воскресенского муниципального района
Московской области»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.04.2014 № 772

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» и постановлением муниципального учреждения «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» от 16.08.2013 № 1678 «Об утверждении в новой редакции Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, Правил проведения независимой экспертизы и экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполняемых функций) администрации Воскресенского муниципального района Московской области»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению». (Приложение.)
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте администрации Воскресенского муниципального района.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации Воскресенского муниципального района Марахова И.В.

Руководитель администрации
Воскресенского муниципального района

В.Н. Кондрашов

Утвержден
постановлением муниципального учреждения
«Администрация Воскресенского муниципального
района Московской области»
от 10.04.2014 № 772

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

I. Общие положения

**Предмет регулирования административного регламента предоставления
муниципальной услуги**

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) МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», должностных лиц МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», либо муниципальных служащих.
2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

3. Муниципальная услуга представляется физическим и юридическим лицам либо их уполномоченным представителям (далее – заявители).
При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителей взаимодействие с управлением жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области вправе осуществлять их уполномоченные представители.

**Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной
услуги**

4. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и работниками многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области, расположенных на территории Воскресенского муниципального района (далее – многофункциональные центры).
5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.
6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

- 1) наименование и почтовые адреса МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственного за предоставление муниципальной услуги, и многофункциональных центров;
- 2) справочные номера телефонов МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственного за предоставление муниципальной услуги, и многофункциональных центров;
- 3) адрес официального сайта МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);
- 4) график работы МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственного за предоставление муниципальной услуги, и многофункциональных центров;
- 5) требования к письменному заявлению заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- 7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- 8) текст административного регламента с приложениями;
- 9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- 10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;
- 11) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», многофункциональных центров и ответы на них.

7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в помещениях МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональных центров, предназначенных для приема заявителей, на официальном сайте МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и официальном сайте многофункциональных центров в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг), в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Московской области), а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению заявителя.

8. Справочная информация о месте нахождения МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственного за предоставление муниципальной услуги, многофункциональных центров, органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в Приложении 1 к административному регламенту.

9. При общении с гражданами муниципальные служащие МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и сотрудники многофункциональных центров 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.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункциональными центрами.
12. МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» организует предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров.
13. Органы, предоставляющие муниципальную услугу по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, многофункциональные центры, на базе которых организовано предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета Депутатов Воскресенского муниципального района Московской области № 779/75 от 25.10.2013 «О Перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрации Воскресенского муниципального района и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

Результат предоставления муниципальной услуги

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

- об ответственности исполнителя и потребителя;
 - о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;
 - об особенностях холодного водоснабжения, осуществляемого через водоразборную колонку;
 - об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;
 - об осуществлении контроля за содержанием общего имущества в многоквартирном доме;
 - о деятельности жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья, балансодержателей ведомственного жилищного фонда, частных управляющих компаний по вопросам управления жилищным фондом;
 - об оказании содействия по проведению мероприятий организационного характера по вопросам создания товариществ собственников жилья;
 - по иным вопросам, касающимся порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- б) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Срок регистрации запроса заявителя

15. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

16. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из многофункционального центра в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

17. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

Срок предоставления муниципальной услуги

18. Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 30 календарных дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональных центрах.

19. Срок предоставления муниципальной услуги, запрос на получение которой передан заявителем через многофункциональный центр, исчисляется со дня регистрации запроса на получение муниципальной услуги в многофункциональном центре.

20. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета сроков приостановления предоставления муниципальной услуги, передачи результата предоставления муниципальной услуги из МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в многофункциональный центр, срока выдачи результата заявителю.

21. Сроки передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов из многофункционального центра в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», а также передачи результата муниципальной услуги из МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в многофункциональный центр устанавливаются соглашением о взаимодействии между МУ

«Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональным центром.

22. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в срок, не превышающий 5 календарных дней.

Правовые основания предоставления муниципальной услуги

23. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ // «Собрание законодательства Российской Федерации», 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // «Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 38224;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, 2013, № 27, ст. 3474);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322, 2013, № 30 (Часть I), ст. 4084);
- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» // «Российская газета», № 292, 31.12.2004;
- Федеральным законом от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении» // «Российская газета», № 278с, 10.12.2011;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» // «Российская газета», № 168, 30.07.2010;
- Федеральным законом от 03.06.2009 № 103-ФЗ «О деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами» // «Российская газета», № 104, 10.06.2009;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.07.2013 № 644 «Об утверждении Правил холодного водоснабжения и водоотведения и о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»// "Собрание законодательства РФ", 12.08.2013, N 32, ст. 4306
- Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2009 № 1140 «Об утверждении стандартов раскрытия информации организациями коммунального комплекса» // «Российская газета», № 15, 27.01.2010
- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» // "Российская газета", № 114, 31.05.2006
- Постановление Правительства Российской Федерации от 10.02.1997 № 155 «Об утверждении Правил предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов» // «Российская газета», № 40, 27.02.1997.
- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.05.2013 № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения» (вместе с «Основами ценообразования в сфере водоснабжения и водоотведения», «Правилами регулирования тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения», «Правилами определения размера инвестированного капитала в сфере водоснабжения и водоотведения и порядка ведения его учета», «Правилами расчета нормы доходности инвестированного капитала в сфере водоснабжения и водоотведения») // «Собрание законодательства РФ», 20.05.2013, № 20, ст. 2500.
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами

местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» *Собрание законодательства Российской Федерации*, 2009, № 52, ст. 6626; 2010, № 37, ст. 4777, 2012, № 2, ст. 375);

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

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

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

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

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (вместе с «Правилами предоставления коммунальных услуг гражданам») // *«Российская газета»* № 115, 01.06.2006;

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

- Уставом МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области»;

- иными муниципальными правовыми актами Воскресенского муниципального района Московской области.

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

24. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

1) заявление, которое должно содержать следующие сведения:

- для физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), личную подпись и дату, в заявлении также указывается почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо отметка о получении ответа через многофункциональный центр;

- для юридических лиц: полное и сокращенное (при наличии) наименование, организационно-правовую форму, подпись руководителя и дату, в заявлении также указывается почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо отметка о получении ответа через многофункциональный центр.

2) В случае если предоставление информации предполагает обработку персональных данных, то к заявлению физические лица прикладывают документ, удостоверяющий личность заявителя.

При личном приеме заявитель - физическое лицо представляет документ, удостоверяющий личность.

Заявителем представляется копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя.

Форма заявления представлена в Приложении 2 к административному регламенту.

25. В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в управлении жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области или многофункциональном центре.

26. Форма заявления доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, на официальном сайте Воскресенского муниципального района Московской области в сети Интернет www.vmr-mo.ru, сайте многофункционального центра в сети Интернет, а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов и подведомственных им организациях, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

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

28. МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

29. МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя также представления документов, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами.

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

30. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

31. 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 МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в соответствии с действующим законодательством истек;

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

3) непредставление заявителем документов, предусмотренных в пункте 24 настоящего административного регламента;

4) текст в запросе на предоставление муниципальной услуги не поддается прочтению либо отсутствует

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

32. Письменное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункционального центра и выдается заявителю с указанием причин отказа.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по заявлению, представленному в электронной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» электронной подписью и направляется заявителю через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления.

Основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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

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

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

34. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

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

36. Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

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

37. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональных центров.
38. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.
39. 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.
40. 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.
41. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.
42. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:
- наименование органа;
 - место нахождения и юридический адрес;
 - режим работы;
 - номера телефонов для справок;
 - адрес официального сайта.
43. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.
44. 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.
45. В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон, в количестве, обеспечивающем потребности граждан.
46. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.
47. Помещения приема выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.
48. Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальных услуг), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.
49. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.
50. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

В помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

В помещениях приема и выдачи документов могут быть размещены платежные терминалы, мини-офисы кредитных учреждений по приему платы за предоставление муниципальных услуг.

51. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункционального центра, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

52. Для заявителя, находящегося на приеме, должно быть предусмотрено место для раскладки документов.

53. Прием комплекта документов, необходимых для осуществления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, и выдача документов, при наличии возможности, должны осуществляться в разных окнах (кабинетах).

54. В помещениях приема и выдачи документов размещается абонентский ящик, а также стенд по антикоррупционной тематике. Кроме того, в помещениях приема и выдачи документов могут распространяться иные материалы (брошюры, сборники) по антикоррупционной тематике.

Показатели доступности и качества муниципальных услуг (возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, возможность получения услуги в электронной форме или в многофункциональном центре

55. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
достоверность предоставляемой гражданам информации;
полнота информирования граждан;
наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;
соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;
соблюдений требований стандарта предоставления муниципальной услуги;
отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и муниципальных служащих, многофункционального центра, в ходе предоставления муниципальной услуги;

полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

56. Заявителям предоставляется возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги и возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг и по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров.

57. При получении муниципальной услуги заявитель осуществляет не более 2 взаимодействий с должностными лицами.

58. Продолжительность ожидания в очереди при обращении заявителя в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» для получения муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления государственной услуги по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров и в электронной форме

59. Заявителю предоставляется возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке.

60. Организация предоставления муниципальной услуги на базе многофункционального центра осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке.

61. Муниципальная услуга предоставляется в многофункциональных центрах с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любой многофункциональный центр, расположенный на территории Воскресенского муниципального района Московской области.

62. При предоставлении муниципальной услуги универсальными специалистами многофункциональных центров 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) принятие решения о предоставлении (об отказе предоставлении) муниципальной услуги;
- 4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

63. Административные процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдаче документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляются универсальными специалистами многофункциональных центров по принципу экстерриториальности.

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

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

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

66. При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к заявлению о предоставлении муниципальной услуги документы, указанные в подпункте 2 пункта 24 административного регламента, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

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

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

69. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявления для предоставления муниципальной услуги. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

при личном обращении заявителя в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», его территориальный отдел или многофункциональный центр;

по телефону МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункционального центра;

через официальный сайт МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункционального центра.

70. 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 представления документов.

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

72. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункциональный центр, может распечатать аналог талона-подтверждения.

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

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

Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункционального центра, 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 с назначенного времени приема.

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

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

77. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункционального центра в зависимости от интенсивности обращений.

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

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

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

79. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в Приложении 3 к административному регламенту.

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

80. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункциональный центр заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем:

- а) в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области»: посредством личного обращения заявителя, посредством почтового отправления; посредством технических средств Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области;
- б) в многофункциональный центр посредством личного обращения заявителя.

81. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляют сотрудники МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или сотрудники многофункционального центра.

82. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги осуществляется в многофункциональных центрах в соответствии с соглашениями о взаимодействии между МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональными центрами, заключенными в установленном порядке, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.

83. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункциональный центр, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

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

8) вручает копию описи заявителю.

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

85. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или неправильном его заполнении, специалист МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или работник многофункционального центра, ответственный за прием документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

86. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» посредством почтового отправления специалист МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственный за прием заявлений и документов, осуществляет действия согласно пункту 83 административного регламента, кроме действий, предусмотренных подпунктами 2, 4 пункта 83 административного регламента.

Опись направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении в течение 2 рабочих дней с даты получения заявления и прилагаемых к нему документов.

87. В случае поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области специалист МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

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

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

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

4) в случае, если запрос на предоставление муниципальной услуги и документы, представленные в электронной форме, не заверены электронной подписью в соответствии с действующим законодательством, направляет заявителю через личный кабинет уведомление о необходимости представить запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы, подписанные электронной подписью, либо представить в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» подлинники документов (копии, заверенные в установленном порядке), указанных в пункте 24 административного регламента, в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме;

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

88. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 рабочих дней с момента поступления заявления в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» или многофункциональный центр.

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

1) в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» - передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги;

2) в многофункциональных центрах - передача заявления и прилагаемых к нему документов работнику многофункционального центра, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги;

90. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является описание принятых у заявителя документов или уведомление о принятии запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов.

Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

91. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление специалисту МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», работнику многофункционального центра ответственному за регистрацию поступающих запросов на предоставление муниципальной услуги, заявления и прилагаемых к нему документов.

92. Специалист МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», работник многофункционального центра осуществляет регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства, установленным МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», многофункциональным центром, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», многофункционального центра.

93. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством личного обращения заявителя, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», многофункциональный центр.

94. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством почтового отправления, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

95. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

96. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» из многофункционального центра, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

97. После регистрации в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», многофункциональном центре заявление и прилагаемые к нему документы, направляются на рассмотрение специалисту МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», работнику многофункционального центра ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.

98. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 календарных дней.

99. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

100. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме МУ «Администрация Воскресенского 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.

101. Способом фиксации исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений за предоставлением муниципальной услуги или в соответствующую информационную систему МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», многофункционального центра.

Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги

102. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов сотруднику МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственному за предоставление муниципальной услуги.

103. Рассмотрение заявления и представленных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги осуществляется в многофункциональном центре в соответствии с заключенными в установленном порядке соглашениями о взаимодействии.

104. Сотрудник МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

а) проверяет оформление заявления в соответствии с требованиями, изложенными в подпункте 2 пункта 24 административного регламента;

б) проверяет заявление на наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 31 административного регламента;

в) осуществляет подготовку ответа с указанием запрашиваемой информацией либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

105. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению заявления составляет 2 рабочих дня.

106. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 31 настоящего административного регламента, сотрудник МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет на подпись руководителю или иному должностному лицу МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

107. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по подготовке мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 3 рабочих дня.

108. В случае если заявление оформлено в соответствии с требованиями, изложенными в пункте 24 настоящего административного регламента и в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги и подготавливает письменный ответ с указанием запрашиваемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, и в течении 5 рабочих дней направляет указанные документы на подпись руководителю или иному должностному лицу МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области».

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

110. Продолжительность административной процедуры составляет не более 20 календарных дней.

111. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме МУ «Администрация Воскресенского 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.

112. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является внесение записи в соответствующий журнал регистрации или в соответствующую информационную систему МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» с присвоением регистрационного номера.

Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

113. Основанием для начала административной процедуры является подписанный мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги или ответ, содержащий запрашиваемую информацию.

114. 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.

115. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение муниципальной услуги, в том числе:

при личном обращении в управление жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области;

при личном обращении в многофункциональный центр;

посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;

через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг или Портале государственных и муниципальных услуг Московской области.

116. В случае указания заявителем на получение результата в многофункциональном центре, МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» направляет результат предоставления муниципальной услуги в многофункциональный центр в срок, установленный в соглашении, заключенным между МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональным центром.

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

118. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме МУ «Администрация Воскресенского 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.

119. Продолжительность административной процедуры составляет не более 5 календарных дней.

120. Способ фиксации результата выполнения административной процедуры является отметка в журнале корреспонденции на бумажном носителе и в электронной форме о выдаче результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

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

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

121. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

122. Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами структурных подразделений МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», 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.

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

123. 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 МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственных за предоставление муниципальной услуги.

124. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области». 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.

125. 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 МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», ответственного за предоставление муниципальной услуги.

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

126. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица и муниципальные служащие МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

127. Персональная ответственность должностных лиц и муниципальных служащих МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

128. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», 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) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

Право заявителя подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги

129. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», должностных лиц МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

130. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы местного самоуправления, уполномоченные на рассмотрение жалобы и должностные лица, которым может быть направлена жалоба

131. Органом местного самоуправления, уполномоченным на рассмотрение жалобы, является администрация Воскресенского муниципального района Московской области в лице руководителя администрации Воскресенского муниципального района Московской области.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

132. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем или иным должностным лицом МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» подаются в вышестоящий орган (при его наличии), либо, в случае его отсутствия, рассматриваются непосредственно руководителем МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», предоставляющего муниципальную услугу.

133. Жалоба может быть направлена в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» по почте, через многофункциональный центр, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

134. Жалоба должна содержать:

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

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

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

Сроки рассмотрения жалобы

136. Жалоба, поступившая в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

137. Жалоба, поступившая в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее 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.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в срок не более 5 рабочих дней.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии) либо приостановления ее рассмотрения

138. 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.

139. 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 жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, 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 управления жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области или одному и тому же должностному лицу. О данном решении 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.

Результат рассмотрения жалобы

140. По результатам рассмотрения обращения жалобы МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» 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.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

143. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональных центрах, на официальном сайте МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональных центрах, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

Порядок обжалования решения по жалобе

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

145. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

146. 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.

147. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:
местонахождение управления жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области;
перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

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

148. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в управлении жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

149. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», должностных лиц МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области», муниципальных служащих, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункциональном центре, на официальном сайте МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области» и многофункционального центра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

**Справочная информация
о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты
органа, предоставляющего муниципальную услугу, структурных подразделений органа,
предоставляющего муниципальную услугу, многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг, расположенных на территории Воскресенского
муниципального района Московской области**

1. Администрация Воскресенского муниципального района Московской области.

Место нахождения администрации Воскресенского муниципального района Московской области: Воскресенский муниципальный район Московской области, г. Воскресенск, площадь Ленина, д. 3.

График работы администрации Воскресенского муниципального района Московской области:

Понедельник:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Вторник:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Среда	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Четверг:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Пятница:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Суббота	с 8.30 до 16.15 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Воскресенье:	выходной день выходной день.

Почтовый адрес администрации Воскресенского муниципального района Московской области: 140200, Воскресенский муниципальный район Московской области, г. Воскресенск, площадь Ленина, д. 3.

Контактный телефон: +7 (496) 44-2-11-92

Официальный сайт администрации Воскресенского муниципального района Московской области в сети Интернет: www.vmr-mo.ru

Адрес электронной почты администрации Воскресенского муниципального района Московской области в сети Интернет: glava@vmr-mo.ru.

2. Управление жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области.

Место нахождения управления жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области: Воскресенский муниципальный район Московской области, г. Воскресенск, площадь Ленина, д. 3.

График работы управления жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области:

Понедельник:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Вторник:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Среда	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Четверг:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Пятница:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Суббота	с 8.30 до 16.15 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Воскресенье:	выходной день выходной день.

График приема заявителей в управлении жилищно-коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области:

заместитель руководителя администрации Марахов Игорь Владимирович:

- каждый вторник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет № 93 «а»;

заместитель начальника управления жилищно-коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Мочалова Людмила Николаевна:
- каждый понедельник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 93 «б»;

начальник отдела энергообеспечения Стрельцова Марина Юрьевна:
- каждый вторник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 92;

начальник отдела жилищного фонда Опарина Людмила Петровна:
- каждый понедельник с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 93 «в»;

начальник отдела Фирсанова Ольга Алексеевна:
- 3-я среда месяца с 16:00 до 17:30 (за исключением нерабочих праздничных дней) в здании администрации кабинет каб. № 93 «в».

Почтовый адрес управления жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области:
140200, Воскресенский муниципальный район Московской области, г.Воскресенск, площадь Ленина, д. 3.
Контактный телефон: +7 (496) 44-2-78-73, 2-36-40.
Официальный сайт в сети Интернет: www.vmr-mo.ru
Адрес электронной почты управления жилищно – коммунального комплекса администрации Воскресенского муниципального района Московской области: gkh@vmr-mo.ru

3. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенные на территории Воскресенского муниципального района Московской области.
Место нахождения многофункционального центра: 140209, Московская область, г. Воскресенск, ул. Энгельса, д.14А.

График работы многофункционального центра:

Понедельник:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Вторник:	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Среда	с 8.30 до 17.30 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Четверг:	с 8.30 до 20.00 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Пятница:	с 8.30 до 16.15 (перерыв – с 13.00 до 13.45)
Суббота	с 8.30 до 14.00 (без перерыва)
Воскресенье:	выходной день.

Почтовый адрес многофункционального центра: 140209, Московская область, г. Воскресенск, ул. Энгельса, д.14А.

Телефон Call-центра: +7 (496) 44-4-81-33.

Официальный сайт МФЦ в сети Интернет: <http://www.vmr-mo.ru>

Адрес электронной почты МФЦ в сети Интернет: E-mail: mfc@vmr-mo.ru

МУ «Администрация
Воскресенского муниципального района
Московской области»

Для физических лиц

Фамилия

Имя

Отчество
(при наличии)

Для юридических лиц

организационно-правовая форма,
полное (или сокращенное)
наименование юридического лица

**ЗАЯВЛЕНИЕ
по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению**

Прошу Вас предоставить следующую информацию

(излагается суть запроса)

Подпись лица, подавшего заявление:

_____ 20__ г. _____

Документы представлены на приеме _____ 20__ г.

Входящий номер регистрации заявления _____

Выдана копия описи в получении документов _____ 20__ г. № _____

Копию описи получил _____ 20__ г.

(подпись заявителя) _____
Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

- посредством личного обращения в МУ «Администрация Воскресенского муниципального района Московской области»:
 - в форме электронного документа;
 - в форме документа на бумажном носителе;
- почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на бумажном носителе);
- отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и только в случаях прямо

- предусмотренных в действующих нормативных правовых актах);
- посредством личного обращения в многофункциональный центр (только на бумажном носителе);
- посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа);
- посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа).

<<Обратная сторона заявления>>

Отметка о комплекте документов (проставляется в случае отсутствия одного или более из документов, не находящихся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги):

О представлении не полного комплекта документов, требующихся для предоставления муниципальной услуги и представляемых заявителем, так как сведения по ним отсутствуют в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, предупрежден

(подпись заявителя)

(Ф.И.О. заявителя, полностью)

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

