|  |
| --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЕЛКА БАЛАКИРЕВО****АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА****ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ****ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |
|  от 22.07.2020 |  № 181 |

*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», руководствуясь распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

 2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации поселка Балакирево в сети Интернет.

 3. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о.Главы администрации Е.Н.Артамонова

Приложение

к постановлению

администрации п. Балакирево

от 22.07.2020 № 181

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги:

«Предоставление информации о порядке предоставления

 жилищно-коммунальных услуг населению»

**Раздел I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги**

1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях реализации прав граждан на обращение в администрацию поселка Балакирево и повышения качества исполнения и доступности при по­лучении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - муниципаль­ная услуга).

 1.2. Административный регламент устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, определяет последовательность и сроки выполнения адми­нистративных процедур предоставления муниципальной услуги, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования заявителя­ми решений и действий (бездействия) сотрудников.

 1.3. Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги.

 1.3.1. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, имеющие (имевшие) регистрацию по месту жительства на территории муниципального образования поселок Балакирево, либо их уполномоченные представители.

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

 2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией поселка Балакирево. Исполнителем муниципальной услуги является муниципальное казенное учреждение «Дирекция жизнеобеспечения населения» поселка Балакирево (далее – Учреждение) и государственное бюджетное учреждение Владимирской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - МФЦ) при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между МФЦ и Администрацией пос. Балакирево.

Местонахождение: 601630 Владимирская область, Александровский район, пос.Балакирево, ул.60 лет Октября, дом 7:

МКУ «Дирекция жизнеобеспечения населения»пос. Балакирево работает по следующему графику:

Понедельник-четверг с 8.00 до 17.00

Пятница с 8.00 до 15.00

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00

Выходной день: суббота, воскресенье.

Контактные телефоны: (849244)7-62-30

E-mail: balakirevoadm@mail.ru

Адрес официального сайта администрации поселка Балакирево в сети «Интернет»: balakirevo.rf

Местонахождение МФЦ: Владимирская область, г.Александров, ул.Институтская, дом 3.

МБУ МФЦ работает по следующему графику:

Понедельник, вторник, четверг с 8.30 до 17.30

Среда с 8.30 до 20.00

Перерыв на обед: с 13.00 до 13.45

Пятница: с 8.30 до 16.30. Перерыв на обед: с 13.00 до 14.00

Суббота: с 9.00 до 13.00 (без обеда)

Выходной день: воскресенье.

Контактный телефон: (84924)46-92-50

E-mail: altx\_mfc33@mail.ru

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информация о порядке получения муниципальной услуги предоставляется:

- путем индивидуального и публичного информирования в устной и письменной форме;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, на информационных стендах;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна представляться заявителям оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Учреждения при личном контакте с заявителем и при помощи телефонной связи.

Информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги выдается заявителю при его личном обращении или направляется письмом.

Консультации заявителю предоставляются при личном обращении, посредством почтовой и телефонной связи по следующим вопросам:

- по перечню документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- о времени приема документов;

- о сроках исполнения муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

При консультировании заявителя исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;

- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций;

- соблюдать права и законные интересы заявителя.

Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги должны содержать следующее:

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления для получения муниципальной услуги.

 2.3. Консультации о предоставлении муниципальной услуги предоставляются ответственными исполнителями Учреждения, а также ответственными исполнителями МФЦ, в должностные обязанности которых входит прием заявлений на выдачу информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

 2.4. Индивидуальное консультирование производится в устной и письменной форме.

 2.5. Индивидуальное устное консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственными исполнителями Учреждения и МФЦ:

- по личному обращению;

- по письменному обращению;

- по телефону;

- по электронной почте.

 2.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- требования к документам, прилагаемым к заявлению;

- время приема и выдачи документов;

- сроки исполнения муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

 2.7. Индивидуальное письменное консультирование осуществляется при письменном обращении заинтересованного лица в администрацию поселка Балакирево или МФЦ. Письменный ответ подписывается главой администрации поселка Балакирево либо руководителем или заместителем руководителя МФЦ и содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя. Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом, в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица в течение 30 дней со дня поступления запроса.

 2.8. С момента приема заявления заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги по телефону, посредством электронной почты или на личном приеме в порядке.

 2.9. При ответах на телефонные звонки ответственные исполнители Учреждения и МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

 2.10. Рекомендуемое время для консультации по телефону — 5 минут.

 2.11. При невозможности ответственного исполнителя, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому ответственному исполнителю или должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить информацию.

 2.12. Во время разговора ответственный исполнитель должен произносить слова четко, не допускать разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

 2.13. Одновременное консультирование по телефону и прием документов не допускается.

 2.14. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на информационных стендах, а также на официальном сайте администрации поселка Балакирево (balakirevo.rf).

2.15. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению;

2.16. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 10 рабочих дней с даты регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в Учреждение. В случае представления заявления через МФЦ срок, исчисляется со дня передачи МФЦ заявления и документов в Учреждение.

 2.17. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

 - Конституцией Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";

- постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2006 N 25 "Об утверждении правил пользования жилыми помещениями";

- Уставом муниципального образования городское поселение поселка Балакирево Решением Совета Народных депутатов поселка Балакирево от 06.04.2006 №32.

 2.18. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель подает в администрацию поселка Балакирево или в МКУ "ДЖН" заявление о предоставление муниципальной услуги.

В заявлении указываются фамилия, имя, отчество заинтересованного лица, адрес регистрации по месту жительства на территории поселка Балакирево либо наименование и юридический адрес юридического лица. Заявление может быть предъявлено лично заявителем, посредством электронной почты, путем направления письма по почте.

 2.18.1. Для получения муниципальной услуги для административных процедур, результатом которых является выдача информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению заявитель предоставляет в Учреждение или в МФЦ, при наличии заключенного соглашения между МФЦ и Администрацией поселка Балакирево, следующие документы:

1) заявление (образец представлен в приложении №1 к административному регламенту);

2) документы, удостоверяющие личность (паспорт);

3) документ, удостоверяющий личность представителя заявителя в установленном законе порядке (представляется оригинал для снятия копии или копия, заверенная в установленном законом порядке);

4) согласие на обработку персональных данных.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_351273/6c94959bc017ac80140621762d2ac59f6006b08c/#dst100278) обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его [законного представителя](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_99661/#dst100004) на обработку персональных данных указанного лица.

2.19. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие или невозможность прочтения в содержании заявления данных заявителя.

 2.20. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муни­ципальной услуги, размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

 Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Оснований для приостановления муниципальной услуги не имеется.

Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

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

 Максимальное время ожидания в очереди при личной подаче заявле­ния составляет не более 15 (пятнадцати) минут.

 Предельная продолжительность ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должна превышать 10 (десять) минут.

 2.22. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы табличками с указанием:

 -номера кабинета;

 -фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение муниципальной услуги;

 -режима работы.

 2.23.1. Рабочие места должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютерами и иной оргтехникой, рабочими столами и стульями, стульями для посетителей, образцами заполнения документов, снабжены бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

 2.23.2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами.

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

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- график (режим) работы, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты уполномоченного органа;

- режим приема граждан и организаций;

- порядок получения консультаций.

2.23.3. Помещения для получателей муниципальной услуги должны быть оборудованы столом с письменными принадлежностями и стульями.

 2.23.4. В помещении предусматривается обеспечение условий доступности муниципальной услуги для инвалидов:

- возможность беспрепятственного входа в помещение и выхода из него,

- содействие со стороны должностных лиц инвалиду при входе в помещение и выходе из него (при необходимости),

- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов,

- возможность самостоятельного передвижения по помещению в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги,

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории помещения;

- разъяснение порядка предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности,

- обеспечение допуска в помещение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения,

- оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги,

- обеспечение допуска сурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

- предоставление инвалидам возможности получения муниципальной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.23. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- открытость деятельности управления при предоставлении муниципальной услуги;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

1. Муниципальная услуга включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, первичная проверка и регистрация заявления;

- подготовка информации и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

-направление информации заявителю.

1. Приём, первичная проверка и регистрация заявления
2. Основанием для начала данной административной процедуры является получение [заявления](http://www.sergiev-posad.net/documents/nocorruption/detail/4004/%23Par239) от Заявителя и прилагаемых к нему документов.
3. Заявление и прилагаемые к нему документы Заявитель может предоста­вить следующими способами:

- посредством личного обращения Заявителя в Учреждение;

- посредством почтового отправления на адрес Учреждения;

- посредством личного обращения Заявителя в МФЦ в соответствии с со­глашением о взаимодействии, при наличии такого соглашения;

- посредством использования информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования в форме электронного документа.

1. Приём [заявления](http://www.sergiev-posad.net/documents/nocorruption/detail/4004/%23Par239) с приложенными к нему документами от Заявителя при личном обращении осуществляется специалистом Учреждения, ответственным за предоставление муниципальной услуги, либо сотрудниками МФЦ.
2. Приём [заявления](http://www.sergiev-posad.net/documents/nocorruption/detail/4004/%23Par239) с приложенными к нему документами от Заявителя при личном обращении в МФЦ осуществляется в соответствии с заключенным со­глашением о взаимодействии и порядком делопроизводства МФЦ при наличии та­кого соглашения.
3. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посред­ством личного обращения Заявителя в Учреждение специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, либо сотрудник МФЦ:

- принимает и регистрирует заявление в книге регистрации входящей документации;

- ставит отметку в заявлении о его принятии.

Сотрудник МФЦ, ответственный за организацию направления заявления и прилагаемых к нему документов в Учреждение, организует передачу заявления и документов, представленных Заявителем, в Учреждение в соответствии с заключен­ным соглашением о взаимодействии и порядком делопроизводства МФЦ.

1. При отсутствии у Заявителя, обратившегося лично, заполненного заяв­ления или при не правильном его заполнении, специалист Учреждения, ответствен­ный за предоставление муниципальной услуги, или сотрудник МФЦ, ответственный за приём документов, консультирует Заявителя по вопросам заполнения заявления.
2. Приём [заявления](http://www.sergiev-posad.net/documents/nocorruption/detail/4004/%23Par239) с приложенными к нему документами, полученного по электронной почте или по почте через отделения связи, и его регистрацию осу­ществляет специалист Учреждения, ответственный за делопроизводство, в течение одного рабочего дня с момента его получения.
3. Специалист Учреждения, ответственный за делопроизводство, в течение одного рабочего дня с момента регистрации заявления, направляет его с приложен­ными к нему документами на визирование руководителю учреждения или лицу, его замещающему.
4. Продолжительность выполнения данной административной процедуры не должна превышать 1 (одного) рабочего дня.

3.2.11 Критерием принятия решения является соответствие представленных заявления и документов положениям Административного регламента.

1. Результатом данной административной процедуры и способом его фиксации является регистрация Заявления в книге регистрации входящей докумен­тации.
	1. **Подготовка информации и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги**
2. Основанием для начала данной административной процедуры является направление зарегистрированного заявления с приложенными к нему документами руководителю учреждения или лицу, его замещающему (далее - Руководитель).
3. Руководитель в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения за­явления с пакетом документов визирует поступившие заявления и передает специа­листу Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3 Специа­лист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги осуществляет информацию, необходимую для подготовки ответа, осуществляет подготовку ответа в письменной форме, содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

3.3.4. По итогам исполнения данной административной процедуры специалист учреждения принимает одно из следующих решений:

- об отказе в выдаче предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- о выдаче предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.3.5. Максимальный срок исполнения данной административной процедуры – 28 рабочих дня.

**3.4 Подготовка и направление информации заявителю.**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом, ответственным за направление результата муниципальной услуги заявителю, распорядительного документа о принятом в отношении заявителя решении.

3.4.2. Сотрудник Учреждения, ответственный за направление результата муниципальной услуги заявителю, осуществляет следующие действия:

1) изготавливает проект решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) направляет проект решения на подпись главе администрации поселка Балакирево.

2) подписанное решение о предоставлении (отказе) муниципальной услуги предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, направляет заявителю.

3.4.3. Подписанное решение о предоставлении (отказе) муниципальной услуги предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию исходящей корреспонденции и направляется заявителю (представителю заявителя) одним из способов, указанным в заявлении:

- при личном обращении в Администрацию;

- при личном обращении в многофункциональный центр;

- посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении.

 3.4.4. Выдача Документа через МФЦ осуществляется в соответствии с заклю­ченным в установленном порядке соглашением о взаимодействии.

 3.4.5. После принятия решения о предоставлении (отказе) муниципальной услуги продолжительность административной процедуры подготовки и направлении информации заявителю составляет не более 5 (пяти) рабочих дней.

 3.4.6. Результатом оказания муниципальной услуги является выданный Заяви­телю Документ в 1 (одном) экземпляре.

* + 1. Способы фиксации:

- при личном получении в Учреждении - подпись Заявителя в журнале выдачи;

- при получении Документа в МФЦ, по электронной почте или почтовым отправлением - отметка специалиста Учреждения, ответственного за де­лопроизводство, в книге регистрации исходящей документации с указанием даты отправления Документа в МФЦ, по электронной почте или почтовым отправлением.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1 Текущий контроль за исполнением Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги осуществляется директором МКУ «ДЖН» поселка Балакирево.

1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на действие (бездействие) должностных лиц и ответственных исполнителей.
2. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых и годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).
3. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность муниципальных служащих за надлежащее предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством.

1. Лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в ходе предоставления муниципальной услуги обеспечивается безопасность персональных данных при их обработке в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 153-ФЗ «О персональных данных».

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

государственную услугу, органа, предоставляющего

муниципальную услугу, должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального

центра, работника многофункционального центра

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в администрацию поселка Балакирево, ГБУ "МФЦ Владимирской области" (далее - МФЦ) в городе Александрове.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, - главе администрации поселка Балакирево;

- работника МФЦ - руководителю МФЦ.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования поселок Балакирево для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования поселок Балакирево для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования поселок Балакирево;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, нормативными правовыми актами муниципального образования поселок Балакирево;

- отказ должностного лица администрации поселка Балакирево, работника МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Владимирской области, правовыми актами муниципального образования поселок Балакирево;

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица администрации поселка Балакирево, специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, работника многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью главы администрации поселка Балакирево, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта муниципального образования поселок Балакирево, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

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

* 1. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу в приёме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы, глава администрации поселка Балакирево, принимает одно из следующих решений:

- 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в пункте 5.5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

 5.7. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых администрацией поселка Балакирево, многофункциональным центром в г.Александрове, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

 5.8. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

 5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к Административному

регламенту

#  Главе администрации поселка Балакирево

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  (ФИО заявителя)

#  проживающего по адресу:

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  Реквизиты документа, удостоверяющего

#  лично \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  Реквизиты доверенности

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# ЗАЯВЛЕНИЕ

# Прошу предоставить информацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# (указать характер запрашиваемой информации)

# Информация необходима для

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#

#

#  (подпись)

#  "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.