

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ СОЛНЕЧНЫЙ**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 01.10.2021 | **ЗАТО Солнечный** | № 144 |

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО ОКАЗАНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»**

В соответствии с Федеральным законом от 21.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации ЗАТО Солнечный от 25.05.2011г. № 48 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг», администрация ЗАТО Солнечный

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
2. Разместить настоящее постановления с приложением на официальном сайте администрации ЗАТО Солнечный в сети Интернет [www.zatosoln.ru](http://www.zatosoln.ru) и опубликовать в газете «Городомля на Селигере».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по экономике и ЖКХ ЗАТО Солнечный Толкавец Н.В.

 **И.о. врио главы администрации
 ЗАТО Солнечный М.А. Рузьянова**

Приложение к Постановлению

администрации ЗАТО Солнечный

от 01.10.2021 г. № 144

**Административный регламент**

**по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее по тексту - Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее по тексту - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам, обратившимся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Закрытого административно-территориального образования Солнечный Тверской области.

Муниципальная услуга предоставляется:

- при обращении заявителя в устной форме лично к руководителю отдела земельных, имущественных отношений и градостроительства администрации ЗАТО Солнечный, к заместителю главы администрации по экономике и ЖКХ ЗАТО Солнечный, указанным в пункте 1.3.5 настоящего Административного регламента;

- при письменном обращении заявителя в адрес администрации ЗАТО Солнечный через почтовые отправления;

- с использованием современных средств коммуникаций: телефонной связи или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также региональном портале государственных и муниципальных услуг.

1.3.2. Местонахождение администрации ЗАТО Солнечный: 172739, Тверская область, поселок Солнечный, ул. Новая, д.55.

Официальный сайт администрации ЗАТО Солнечный в сети Интернет: www.zatosoln.ru.

Единый портал государственных услуг www.gosuslugi.ru.

Телефоны для справок: 8 (48235) 4-41-23 - приемная.

1.3.3. График (режим) работы Администрации:

Рабочие дни:

Пн-Чт с 8:00 до 17:00 часов

Пт с 8.00 до 16.00 часов

Перерыв: Пн-Пт с 13.00 до 13.48 часов

Выходные: Сб-Вс

1.3.4. Муниципальные служащие Администрации ЗАТО Солнечный осуществляют консультирование заявителей ежедневно, кроме субботы и воскресенья и выходных (праздничных) дней:

- понедельник - четверг с 8.00 до 17.00;

- пятница с 8.00 до 16.00;

- перерыв на обед с 13.00 до 13.48.

1.3.5. Личный прием заявителей сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный осуществляется в соответствии с графиком, составляемым заместителем главы администрации по правовым вопросам.

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги при личном обращении, по телефону и по электронной почте.

1.4.1. В обзорно-ознакомительной форме на информационном стенде Администрации ЗАТО Солнечный, на официальном интернет-сайте администрации ЗАТО Солнечный и в средствах массовой информации размещается следующая информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- наименование муниципальной услуги;

- полное наименование Администрации ЗАТО Солнечный, местонахождение, телефоны, адрес электронной почты, график (режим) работы;

- результат предоставления муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

- требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

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

1.4.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается в электронном и печатном виде в обзорно-ознакомительной форме на информационном стенде Администрации ЗАТО Солнечный, на официальном интернет-сайте администрации ЗАТО Солнечный и в средствах массовой информации в соответствии с пунктом 1.4.1 настоящего Административного регламента.

1.4.3. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут предоставляться по обращениям заинтересованных лиц:

- в письменной форме, в том числе с использованием средств электронной передачи данных;

- с использованием средств телефонной связи.

1.4.4. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- о ходе предоставления муниципальной услуги по конкретному заявлению;

- о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления муниципальной услуги;

- о сроке предоставления муниципальной услуги;

- о форме предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

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

1.4.5. Консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

1.4.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения муниципальные служащие Администрации в вежливой форме информируют заявителя по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности муниципального служащего, принявшего звонок.

1.4.7. При невозможности муниципального служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается на другого муниципального служащего либо обратившемуся заявителю сообщается номер телефона, по которому он может получить необходимую информацию.

1.4.8. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении в Администрацию ЗАТО Солнечный, либо по телефону.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование отдела администрации ЗАТО Солнечный, предоставляющего муниципальную услугу.

Отдел земельных, имущественных отношений и градостроительства администрации ЗАТО Солнечный, являющийся структурным подразделением администрации ЗАТО Солнечный, расположенный по адресу: 172739, Тверская область, поселок Солнечный,ул. Новая, д.55.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению составляет не более 30 дней со дня регистрации заявления, при устном обращении заявителя - не более 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.02.2012 № 124 «О Правилах, обязательных при заключении договоров снабжения коммунальными ресурсами для целей оказания коммунальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012 № 253 «О требованиях к осуществлению расчетов за ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

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

- Постановление администрации ЗАТО Солнечный от 25.05.2011г. № 48 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов оказания муниципальных услуг» администрации ЗАТО Солнечный.

2.6. В соответствии с действующим законодательством для получения муниципальной услуги заявитель в произвольной форме направляет обращение о предоставлении муниципальной услуги без приложения каких-либо документов.

2.7. Муниципальные служащие Администрации ЗАТО Солнечный 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;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тверской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов;

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

2.8. Требования к оформлению документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для заявителей, письменно обратившихся за получением муниципальной услуги, форма обращения может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

- заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления (администрация ЗАТО Солнечный), в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

- обращение, поступившее в орган местного самоуправления (администрацию) или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

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

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

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципальным служащим администрации, а также членов их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию ЗАТО Солнечный. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.10. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оснований для отказа или приостановки в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Поступившие письменные запросы заявителей регистрируются в день поступления в установленном порядке.

Регистрация запроса является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

При поступлении интернет-запроса заявителя с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса ему направляется уведомление о приеме интернет-запроса к рассмотрению в день поступления запроса.

Интернет-запрос заявителя распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

Результатом административного действия является проставление на запросе регистрационного номера и даты его регистрации.

2.13. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуг не должен превышать 15 минут.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации в день поступления заявления в Администрацию ЗАТО Солнечный (при личном обращении заявителя или поступившее на почтовый адрес Администрации ЗАТО Солнечный).

Регистрация заявления осуществляется муниципальным служащим, ответственным за прием и регистрацию документов. Срок регистрации заявления не должен превышать 15 минут.

Кабинет, предназначенный для приема заявителей, должен быть оборудован стульями, столами, канцелярскими принадлежностями.

Рабочее место муниципального служащего, ответственного за прием и регистрацию документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством.

Места ожидания для подачи обращения должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Центральный вход в здание Администрации ЗАТО Солнечный, в котором предоставляется муниципальная услуга, оформляется вывеской с указанием полного наименования, режима работы.

Помещение для предоставления муниципальной услуги обозначается соответствующей табличкой с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества, должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные информационными стендами о предоставляемой муниципальной услуге, столами, стульями, канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационные стенды с образцами их заполнения и перечнем документов должны соответствовать требованиям по обеспечению их доступности для инвалидов.

2.14. Информационный стенд размещается в удобном для ознакомления месте и содержит информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 1.4.1 настоящего Административного регламента.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели доступности муниципальной услуги характеризуются:

- соотношением количества полученных заявлений в электронной форме к количеству бумажных заявлений;

- транспортная доступность к месту подачи заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса в Администрацию по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале муниципальных услуг;

- обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала муниципальных услуг.

2.15.2. Показатели качества муниципальной услуги характеризуются:

- соотношением фактических сроков предоставления муниципальной услуги к срокам, установленным требованиями Административного регламента и действующего законодательства;

- соотношением количества полученных обжалований деятельности Администрации по обеспечению информирования и осуществлению консультирования заинтересованных лиц о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги к количеству принятых заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- соотношением количества удовлетворительных оценок результатов предоставления муниципальной услуги заявителями на Едином портале государственных и муниципальных услуг к количеству принятых заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- соотношением количества полученных обжалований деятельности Администрации ЗАТО Солнечный по обеспечению информирования и осуществлению консультирования заинтересованных лиц о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги к количеству отказов в принятии документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по причине отсутствия, предоставления неполного перечня или несоответствия предоставленных документов по форме и содержанию нормам действующего законодательства.

2.16. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме, установлены в разделе 3 настоящего Административного регламента.

Адрес электронной почты: e-mail: zato\_sunny@mail.ru.

**Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

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

- первичное размещение в электронном виде информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (корректировка размещенной в электронном виде информации);

- осуществление консультирования заявителей, лично обратившихся за получением муниципальной услуги;

- предоставление муниципальной услуги на основании письменного обращения заявителя, в том числе в электронной форме:

а) прием и регистрация заявления;

б) рассмотрение заявления в установленном настоящим Административным регламентом порядке;

в) предоставление муниципальной услуги либо отказ от предоставления муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

3.2. Первичное размещение в электронном виде информации.

Основанием для первичного размещения в электронном виде информации является утверждение настоящего Административного регламента.

Информация в электронном виде размещается на официальном интернет-сайте администрации ЗАТО Солнечный в течение 30 дней с момента утверждения настоящего Административного регламента.

Информация должна соответствовать следующим требованиям:

- соответствие действующим нормативным правовым актам Российской Федерации, регулирующим порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- изложение в простой, доступной для восприятия форме.

Жилищно-коммунальные услуги, по которым предоставляется информация:

- содержание и ремонт жилья;

- холодное водоснабжение и водоотведение;

- горячее водоснабжение;

- отопление (теплоснабжение, в том числе поставки твердого топлива при наличии печного отопления);

- электроснабжение;

- газоснабжение.

Подготовка информации осуществляется муниципальными служащими Администрации ЗАТО Солнечный, а ее размещение на официальном интернет-сайте осуществляется в течение 2 рабочих дней после регистрации письменного обращения о размещении информации.

Корректировка размещенной в электронном виде информации.

Основанием для корректировки размещенной в электронном виде информации является внесение изменений в нормативные акты Российской Федерации, регулирующие порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Корректировка информации производится только в случае, если внесенные изменения в нормативные акты Российской Федерации влияют на порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

В течение 30 календарных дней со дня принятия нормативных правовых актов Российской Федерации, вносящих изменения в нормативные акты Российской Федерации, сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный производится анализ внесенных изменений и принимается решение о необходимости корректировки информации.

В течение 5 рабочих дней после принятия положительного решения о необходимости корректировки информации сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный готовятся изменения, которые необходимо внести в информацию.

3.3. Описание последовательности административных действий при осуществлении консультирования заявителей, лично обратившихся за получением услуги.

Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с консультированием заявителей, является личное обращение заявителя за получением муниципальной услуги.

Сотрудник Администрации ЗАТО Солнечный, к компетенции которого относятся вопросы порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в доступной для восприятия форме дает заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

При осуществлении устного консультирования заявителя по поставленным им вопросам сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный, дающий устные разъяснения, использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы.

Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный, осуществляющий прием заявителя, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

При обращении заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный, осуществляющий прием заявителя, предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации (за исключением случаев конфиденциальности сведений об источнике информации).

В случае, если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, то осуществляющий предоставление муниципальной услуги сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный информирует заявителя о невозможности предоставления консультации, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю консультации.

Сотрудник Администрации ЗАТО Солнечный фиксирует результат предоставления муниципальной услуги в журнале регистрации приема граждан.

Результатом личного обращения заявителя является ответ по существу вопроса, с которым обратился заявитель.

3.4. Описание последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, письменно обратившимся за предоставлением муниципальной услуги.

Юридическим фактом для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, обратившимся за предоставлением муниципальной услуги письменно или по электронной почте, является поступление в Администрацию ЗАТО Солнечный обращения заявителя в виде письменного почтового отправления либо обращения по электронной почте.

Документы, направленные в Администрацию ЗАТО Солнечный почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудниками Администрации ЗАТО Солнечный, ответственный за прием и регистрацию документов, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты представления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации письменное обращение передается в порядке делопроизводства Главе администрации, который в свою очередь в соответствии со своей компетенцией передает на исполнение обращение.

Максимальный срок выполнения действия составляет 2 рабочих дня.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не входящей в полномочия органов местного самоуправления, муниципальный служащий, ответственный за прием и регистрацию документов, сообщает заявителю, в какой орган государственной власти следует обратиться.

Муниципальный служащий Администрации, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя, обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;

- подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 25 календарных дней с момента поступления к нему письменного обращения.

Муниципальный служащий, подготовивший письменный ответ на обращение, передает указанные выше документы на подпись Главе администрации либо по его поручению заместителю главы администрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 рабочих дня.

Основанием для начала направления подписанного ответа заявителю является его поступление муниципальному служащему, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный ответ заявителю по существу, направляемый почтовым отправлением либо по электронной почте.

3.5. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

В случае обращения заявителя за получением муниципальной услуги по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо по электронной почте работа с обращением ведется в порядке, установленном пунктом 3.4 настоящего Административного регламента.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги осуществляется по основаниям, предусмотренным пунктом 2.9 настоящего Административного регламента.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги оснований для отказа или приостановки в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Настоящий Административный регламент и информация о предоставлении муниципальной услуги размещаются в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

**Раздел 4. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

4.1. Муниципальные служащие Администрации ЗАТО Солнечный, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение, полноту и качество исполнения положений настоящего Административного регламента.

4.2. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими Администрации ЗАТО Солнечный настоящего Административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, а также принятием решений муниципальными служащими осуществляется Заместителем главы администрации по правовым вопросам.

4.3. Заместитель главы администрации по правовым вопросам осуществляет плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в месяц. Внеплановые проверки - при поступлении жалобы на действия (бездействие) муниципальных служащих, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, а также в любое другое время.

4.4. За нарушение требований настоящего Административного регламента, а также действующего законодательства Российской Федерации, регулирующего предоставление муниципальной услуги, в отношении муниципального служащего наступает ответственность, предусмотренная Положение о муниципальной службе в ЗАТО Солнечный, утвержденное Решением Думы ЗАТО Солнечный от 14.03.2014 г. № 176-4 «О Положении о муниципальной службе в ЗАТО Солнечный» (с последующими изменениями).

4.5. Заявители вправе контролировать исполнение Администрацией ЗАТО Солнечный требований настоящего Административного регламента в порядке, установленном разделом V настоящего Административного регламента, а также путем обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих Администрации ЗАТО Солнечный в прокуратуру или в судебном порядке.

**Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его работников**

5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование.

5.1.1. Решения или действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации ЗАТО Солнечный, принятые или осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы.

5.1.2. Заявитель либо его представитель, полномочия которого на осуществление действий от имени заявителя подтверждаются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;

4) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;

5) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, настоящим Административным регламентом;

6) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

7) отказ Администрации ЗАТО Солнечный, должностного лица администрации ЗАТО Солнечный в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться решения или действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации ЗАТО Солнечный, принятые или осуществленные ими при предоставлении муниципальной услуги, по каждой административной процедуре.

5.1.4. В досудебном (внесудебном) порядке заявителем могут быть обжалованы:

- действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации ЗАТО Солнечный - заместителю Главы администрации ЗАТО Солнечный по правовым вопросам;

- решения или действия (бездействие) заместителя Главы администрации по правовым вопросам- Главе администрации ЗАТО Солнечный.

5.1.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, единого портала муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.6. Жалоба должна содержать:

- наименование должностного лица Администрации ЗАТО Солнечный либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица или муниципального служащего;

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

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

5.1.7. Жалоба, поступившая Главе администрации ЗАТО Солнечный подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.1.9. Поступление жалобы, соответствующей требованиям настоящего Административного регламента, является основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.1.10. В ответе по результатам жалобы указываются:

- наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя либо его представителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признан обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.1.11. Администрация ЗАТО Солнечный отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

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

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.1.12. Администрация ЗАТО Солнечный вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.2. Судебный порядок обжалования.

Действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом, могут быть обжалованы заявителями в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.