

Административный регламент
предоставления администрацией муниципального образования город
Новомосковск муниципальной услуги
**«Предоставление информации, предусмотренной Жилищным кодексом
Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами»**
*(утвержден постановлением администрации муниципального образования
город Новомосковск от 11.01.2012 № 15 в редакции от 21.07.2023 № 2125))*

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления администрацией муниципального образования город Новомосковск муниципальной услуги «Предоставление информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами» (далее – Муниципальная услуга).

2. В качестве заявителей при получении Муниципальной услуги могут выступать физические и юридические лица (далее – Заявитель).

3. Информацию по вопросам предоставления Муниципальной услуги, Заявитель может получить:

3.1 в управлении жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования город Новомосковск (далее - управление ЖКХ), при личном обращении;

3.2 на официальном сайте муниципального образования город Новомосковск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

3.3 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>);

3.4 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru>).

4. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте размещается следующая информация:

4.1 исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;

4.2 круг Заявителей;

4.3 срок предоставления Муниципальной услуги;

4.4 результаты предоставления Муниципальной услуги, порядок

представления документа, являющегося результатом предоставления Муниципальной услуги;

4.5 размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги;

4.6 исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

4.7 информация о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;

5. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» предоставляется Заявителю бесплатно.

6. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя или предоставление им персональных данных.

7. В помещениях приема и выдачи документов в актуальном состоянии находятся нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления Муниципальной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию Заявителя предоставляются ему специалистом для ознакомления.

8. Справочную информацию о предоставлении Муниципальной услуги Заявитель может получить:

8.1 на информационных стендах непосредственно в управлении ЖКХ, предоставляющем Муниципальную услугу;

8.2 на официальном сайте в разделе «Муниципальные услуги» (<http://www.nmosk.ru>);

8.3 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru>);

8.4 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (<https://www.gosuslugi71.ru>).

9. Справочная информация о предоставлении Муниципальной услуги может быть получена:

9.1 посредством публикаций в средствах массовой информации;

9.2 при личном обращении Заявителя;

9.3. с использованием телефонной связи.

10. Информационные стенды должны быть освещены и хорошо

просматриваемы. Информационные стенды содержат актуальную информацию, необходимую для получения Муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.

11. Информация на информационных стендах в управлении ЖКХ дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

12. К справочной информации относится следующая информация:

12.1 место нахождения и графики работы управления ЖКХ, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения Муниципальной услуги;

12.2 справочные телефоны управления ЖКХ, организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в том числе номер телефона - автоинформатора;

12.3 адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи управления ЖКХ в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

13. Опубликование (размещение, распространение) справочной информации о предоставлении Муниципальной услуги в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

14. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании структурного подразделения, в которое позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

15. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

16. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, специалист, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другое должностное лицо или сообщить Заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

17. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам, обращаются к ним на «Вы», проявляют спокойствие и выдержку, дают разъяснения, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания.

18. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги с момента приема его заявления о предоставлении Муниципальной услуги (далее - заявление). Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры (действия) Муниципальной услуги находится представленное им заявление

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

19. Наименование Муниципальной услуги – «Предоставление

информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами».

20. Наименование структурного подразделения, предоставляющего Муниципальную услугу – управление жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования город Новомосковск.

21. Иные органы Администрации, структурные подразделения Администрации, государственные органы и иные органы местного самоуправления, а также организации в предоставлении Муниципальной услуги не участвуют.

22. При предоставлении Муниципальной услуги управление ЖКХ 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.

23. Результатом предоставления Муниципальной услуги является:

23.1 предоставление запрашиваемой информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами (далее - информация);

23.2 предоставление информации об отсутствии запрашиваемой информации в Администрации с указанием организации, к компетенции которой относится такая информация.

24. Срок предоставления Муниципальной услуги составляет:

24.1. 30 минут с момента изложения заявления в устной форме при личном обращении Заявителя.

25. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников их официального опубликования) размещается:

25.1 на официальном сайте в разделе «Муниципальные услуги»;

25.2 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru>);

25.3 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (<https://www.gosuslugi71.ru>).

26. Управление ЖКХ не вправе требовать от Заявителя:

26.1 представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Муниципальной услуги;

26.2 представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в

предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон);

26.3 представления документов и 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:

26.3.1 изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления;

26.3.2 наличие ошибок в заявлении и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, и не включенных в представленное ранее заявление;

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

26.3.4 выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Администрации, муниципального служащего, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, 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 при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

26.3.5 предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

27. Не допускается отказ в приеме заявления, а также отказ в предоставлении Муниципальной услуги в случае, если заявление подано в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления Муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области и официальном сайте.

28. В приеме заявления отказывается в случае, если запрашиваемые сведения не относятся к информации, предусмотренной Жилищным кодексом Российской Федерации, в сфере управления многоквартирными домами.

29. Основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги отсутствуют.

30. Основания для приостановления предоставления Муниципальной услуги отсутствуют.

31. Взимание государственной пошлины и (или) иной платы за предоставление Муниципальной услуги не осуществляется.

32. Получение услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Муниципальной услуги, не требуется.

33. Предоставление Муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации заявления.

34. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

35. Срок регистрации заявления – день поступления заявления.

35.1. Предоставление Муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации заявления.

36. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга:

36.1 вход в здание должен быть оборудован вывеской с полным наименованием Администрации;

36.2 вход в здание должен обеспечивать беспрепятственный доступ Заявителей;

36.3 сотрудники Администрации должны обеспечить помощь Заявителю-инвалиду при входе в здание и выходе из него;

36.4 должен быть обеспечен допуск в здание собаки-поводыря 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;

36.5 помещения для информирования оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги, в том числе перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, образцы их заполнения;

36.6 информация на стендах (стойках) должна дублироваться знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне;

36.7 в местах для информирования должен быть обеспечен доступ физических лиц для ознакомления с информацией не только в часы приема заявления, но и в рабочее время, когда прием Заявителей не ведется;

36.8 места для ожидания должны быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами, а также другим оборудованием, обеспечивающим условия для заполнения Заявителями заявления;

36.9 места для приема Заявителей должны быть оборудованы стулом, иметь оборудованное место для письма и раскладки документов;

36.10 помещения для приема Заявителей должны быть оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств (последнее – при наличии) и должностей лиц, ответственных за прием документов, графика приема Заявителей и дублироваться знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне;

36.11 характеристики помещений приема и выдачи документов в управлении ЖКХ в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации;

36.12 должно быть обеспечено сопровождение Заявителей-инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по зданию, а также оказание помощи Заявителям -инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им получить Муниципальную услугу, ответственными сотрудниками.

37. Показателями доступности и качества предоставления Муниципальной услуги являются:

37.1 количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении Муниципальной услуги;

37.2 продолжительность ожидания приема Заявителем при подаче заявления;

37.3 соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги;

37.4 наличие жалоб Заявителей на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги;

37.5 удовлетворенность Заявителей качеством и доступностью Муниципальной услуги;

37.6 полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления Муниципальной услуги;

37.7 возможность либо невозможность получения Муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ), в том числе посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона;

37.8 доступность Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

38. Исчерпывающий перечень административных процедур при личном обращении Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги:

38.1 прием, проверка и регистрация заявления в устной форме;

38.2 рассмотрение заявления в устной форме и предоставление результата Муниципальной услуги.

39. Административная процедура «Прием, проверка и регистрация заявления в устной форме».

39.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием, проверка и регистрация заявления в устной форме» является поступление устного заявления о предоставлении Муниципальной услуги при личном обращении Заявителя в управление ЖКХ.

39.2. Заявление в устной форме принимается специалистами управления ЖКХ по адресу: 311658, Тульская область, г. Новомосковск, ул. Комсомольская, д. 32/32, кабинет № 347.

39.3. Обязанности специалиста управления ЖКХ, ответственного за прием, проверку и регистрацию заявления и предоставление Муниципальной услуги (далее – специалист управления ЖКХ), закрепляются в должностной инструкции.

39.4. Специалист управления ЖКХ заслушивает излагаемое в устной форме заявление и осуществляет проверку на предмет наличия или отсутствия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 28 настоящего Административного регламента и при их отсутствии регистрирует заявление в журнале «Регистрация устных обращений Заявителей».

39.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Прием, проверка и регистрация заявления в устной форме» составляет не более 10 минут с момента обращения Заявителя в устной форме.

39.6. Результатом выполнения административной процедуры «Прием, проверка и регистрация заявления в устной форме» является зарегистрированное заявление в журнале «Регистрация устных обращений Заявителей».

39.7. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры «Прием, проверка и регистрация заявления в устной форме» является наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме устного заявления.

39.8. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Прием, проверка и регистрация заявления в устной форме» является регистрация в журнале «Регистрация устных обращений Заявителей» заявления, полученного от Заявителя в устной форме.

40. Административная процедура «Рассмотрение заявления в устной форме и предоставление результата Муниципальной услуги».

40.1. Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение заявления в устной форме и предоставление результата Муниципальной услуги» является зарегистрированное заявление в журнале «Регистрация устных обращений Заявителей» специалистом управления ЖКХ.

40.2. Специалист управления ЖКХ предоставляет Муниципальную услугу в устной форме.

40.2.1. В случае наличия информации в Администрации, специалист управления ЖКХ предоставляет запрашиваемую Заявителем информацию в срок, установленный пунктом 24.1 настоящего Административного регламента.

40.2.2. В случае отсутствия запрашиваемой информации в Администрации, специалист управления ЖКХ сообщает об этом Заявителю и указывает организацию, к компетенции которой относится такая информация.

40.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Рассмотрение заявления в устной форме и предоставление результата Муниципальной услуги» составляет 15 минут с момента регистрации заявления.

40.4. Результатом административной процедуры «Рассмотрение заявления в устной форме и предоставление результата Муниципальной услуги» является предоставление запрашиваемой информации или предоставление информации об отсутствии запрашиваемой информации в Администрации.

40.5. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры «Рассмотрение заявления в устной форме и предоставление результата Муниципальной услуги» является зарегистрированное заявление в журнале «Регистрация устных обращений Заявителей», наличие либо отсутствие запрашиваемой информации.

40.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Рассмотрение заявления в устной форме и предоставление результата Муниципальной услуги» является соответствующая запись в журнале «Регистрация устных обращений Заявителей» о результате предоставления Муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

41. Контроль за исполнением Административного регламента предоставления Муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

41.1 текущий контроль;

41.2 плановые проверки;

41.3 внеплановые проверки.

42. Текущий контроль осуществляется в целях соблюдения и исполнения специалистами управления ЖКХ, ответственными за предоставление Муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

43. Текущий контроль проводится начальником управления ЖКХ или должностным лицом управления ЖКХ, наделенным полномочиями по проведению текущего контроля в соответствии с должностной инструкцией.

44. Периодичность и сроки осуществления текущего контроля устанавливаются начальником управления ЖКХ.

45. Плановые проверки осуществляются в целях контроля за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги, который включает в себя выявление и устранение нарушений прав Заявителей при предоставлении Муниципальной услуги, а также направлен на оптимизацию административных процедур (действий) при предоставлении Муниципальной услуги.

46. Порядок и периодичность проведения плановых проверок устанавливаются начальником управления ЖКХ. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

47. Внеплановые проверки осуществляются:

47.1 в целях контроля за устранением ранее выявленных нарушений при предоставлении Муниципальной услуги;

47.2 при рассмотрении жалоб Заявителей на решения и действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих при предоставлении Муниципальной услуги.

48. Плановые и внеплановые проверки проводятся начальником управления ЖКХ или должностным лицом управления ЖКХ, наделенным полномочиями по проведению плановых и внеплановых проверок в соответствии с должностной инструкцией.

49. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей к виновным лицам применяются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

50. Начальник управления ЖКХ, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение специалистами управления ЖКХ, ответственными за предоставление Муниципальной услуги, законодательства Российской Федерации при предоставлении Муниципальной услуги.

51. Специалист управления ЖКХ, ответственный за консультирование и информирование обратившихся лиц, в том числе Заявителей, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

52. Специалист управления ЖКХ, осуществляющий прием заявлений, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

53. Специалист управления ЖКХ, ответственный за проведение проверок представленных Заявителем сведений, требующих проверки полноты и достоверности указанных в них сведений, несет персональную ответственность за своевременность и качество проводимых проверок по представленным Заявителем сведениям.

54. Специалист управления ЖКХ, ответственный за подготовку результата предоставления Муниципальной услуги, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение заявления, за достоверность сведений, своевременность предоставления Муниципальной услуги.

55. Должностные лица и специалисты управления ЖКХ за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих должностных обязанностей при предоставлении Муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

56. Физические лица, их объединения, организации вправе получать информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги в целях осуществления контроля за предоставлением Муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления Муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

57. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления Муниципальной услуги (далее – жалоба).

58. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы Заявитель может получить:

58.1 на официальном сайте в разделе «Администрация-Административная реформа-Порядок подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг»;

58.2 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

58.3 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области;

58.4 при личном обращении в Администрацию с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

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

59.1 нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

59.2 требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами, для предоставления Муниципальной услуги;

59.3 затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами.

60. Должностные лица Администрации, указанные в пункте 61 настоящего Административного регламента, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, рассматривают жалобы в соответствии с муниципальным нормативным правовым актом, определяющим особенности подачи и рассмотрения жалоб Заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город Новомосковск,

должностных лиц Администрации, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

61. Жалобы:

61.1 на решения, принятые главой Администрации рассматриваются главой Администрации;

61.2 на решения, принятые начальником управления ЖКХ, рассматриваются заместителем главы Администрации, курирующим управление ЖКХ;

61.3 на решения, принятые муниципальными служащими управления ЖКХ, рассматриваются специалистами управления ЖКХ, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с должностной инструкцией.

62. Заявитель может обратиться с жалобой лично или через своего представителя.

63. От имени Заявителя жалоба может быть подана представителем, действующим в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

64. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме Заявителя, в электронной форме в Администрацию.

65. Жалоба может быть направлена:

65.1 по почте;

65.2 с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими;

65.3 с использованием официального сайта;

65.4 с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

65.5 с использованием Портала государственных услуг (функций) Тульской области;

65.6 через МФЦ.

66. Жалоба должна содержать:

66.1 наименование органа, структурного подразделения Администрации, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, должностного лица, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

66.2 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;

66.3 сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего;

66.4 доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего.

67. Заявитель вправе представить документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов.

68. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе и в форме электронных документов осуществляется комитетом по делопроизводству по адресу: ул. Комсомольская, д.32/32, кабинет 111 (для юридических лиц), кабинет 145.2А (для физических лиц) в соответствии с графиком: в понедельник, вторник, среду, четверг – с 8 ч. 48 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин.; в пятницу – с 8 ч. 48 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

69. В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность. В качестве документа, удостоверяющего личность, Заявитель представляет один из документов, удостоверяющих личность, признаваемых таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

70. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 67 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронной форме документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

71. Жалоба может быть подана Заявителем через МФЦ по адресу: Тульская область, г. Новомосковск, улица Московская, д. 7; улица Рязанское шоссе, д. 9/1.

72. МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию в течение 1 рабочего дня со дня получения жалобы.

73. Не позднее 1 рабочего дня со дня регистрации жалоба передается должностному лицу Администрации, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб.

74. Должностные лица Администрации, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, рассматривают жалобу в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

75. В случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5

рабочих дней со дня ее регистрации должностными лицами Администрации, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб.

76. Если жалоба не относится к деятельности Администрации, то в течение 2 рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено рассмотрение жалобы. О переадресации жалобы в этот же срок сообщается Заявителю.

77. Жалоба не рассматривается по существу в следующих случаях:

77.1 имеется вступившее в законную силу принятое по жалобе с теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение или определение о прекращении производства по жалобе либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда;

77.2 если жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, муниципального служащего, а также членов его семьи;

77.3 если ранее подобная жалоба была рассмотрена (с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям);

77.4 если содержание жалобы не соответствует требованиям, установленным в пункте 66 настоящего Административного регламента.

78. Заявитель письменно уведомляется об отказе в рассмотрении жалобы по существу. Срок подготовки и отправки Администрацией письменного уведомления об отказе в рассмотрении жалобы по существу составляет 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы. Письмо, содержащее мотивированный отказ в рассмотрении жалобы по существу направляется Заявителю простым письмом с уведомлением.

79. Письмо, содержащее мотивированный отказ в рассмотрении жалобы по существу не направляется в случае, если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

80. В случае если причины, по которым жалоба не была рассмотрена по существу, в последующем устранены, Заявитель вправе вновь обратиться с жалобой.

81. До момента вынесения решения по жалобе Заявитель вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы. В таком случае рассмотрение жалобы прекращается.

82. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

83. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих постановлений (решение по жалобе), в которых:

83.1 жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

83.2 в удовлетворении жалобы отказывается.

84. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если при ее рассмотрении не выявлены нарушения при предоставлении Муниципальной услуги.

85. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 83 настоящего Административного регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

86. В случае если жалоба была направлена с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, ответ Заявителю направляется посредством указанной системы.

87. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

87.1 наименование Администрации, органа, структурного подразделения Администрации, предоставляющего Муниципальную услугу;

87.2 фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) Заявителя;

87.3 в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, 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;

87.4 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.

88. В случае если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы должностными лицами Администрации, или решение ими не было принято, то Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) Администрации, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Также в суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы Заявителя.

89. После принятия решения по результатам рассмотрения жалобы оригиналы документов возвращаются Заявителю по его заявлению в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Администрации.

90. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в досудебном или судебном порядке, если это не затрагивает разглашения сведений,

составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну.