



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА КОТЕЛЬНИКИ
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ _____

г. Котельники

Об утверждении
административного регламента
предоставления муниципальной
услуги «Консультация граждан по
организации ритуальных услуг и
содержанию мест захоронений на
территории Котельниковского
муниципального кладбища»
в новой редакции

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)», Постановлением Правительства Российской Федерации Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Постановлением администрации городского округа Котельники Московской области от 27.04.2015 №267-ПА «О создании муниципального учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Котельники Московской области», Постановлением Главы городского округа

Котельники Московской области от 10.01.2014 № 4-ПГ «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить в новой редакции Административный регламент «Консультация граждан по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронений на территории Котельниковского муниципального кладбища» (далее - административный регламент) (Приложение).

2. Признать утратившим силу постановление Главы городского округа Котельники Московской области от 04.07.2014 № 612-ПГ «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг в новой редакции».

3. Данное постановление опубликовать в газете "Котельники сегодня" и разместить на официальном сайте городского округа Котельники Московской области».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Котельники Московской области К.М. Карпов.

Руководитель администрации

И.В. Польникова

УТВЕРЖДЕН
постановлением руководителя
администрации городского округа
Котельники Московской области
от «___» _____ 201_ г. № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по консультации граждан по
организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронений на
территории Котельниковского муниципального кладбища

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента
предоставления муниципальной услуги

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Консультация граждан по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронений на территории Котельниковского муниципального кладбища» (далее - административный регламент) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги консультирования граждан по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронений на территории Котельниковского муниципального кладбища (далее - муниципальная услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации городского округа Котельники Московской области (далее – администрация), должностных лиц администрации.

2. Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги при осуществлении полномочий администрации.

Лица, имеющие право на получение муниципальной услуги

3. Муниципальная услуга представляется физическим лицам (далее –

заявители).

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителей взаимодействие с управлением жилищно-коммунальной инфраструктуры администрации городского округа Котельники Московской области вправе осуществлять их уполномоченные представители.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

4. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальными служащими **администрации** и работниками многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Московской области, расположенных на территории городского округа Котельники Московской области (далее – многофункциональные центры).

5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги содержит следующие сведения:

1) наименование и почтовые адреса администрации, ответственной за предоставление муниципальной услуги, и многофункциональных центров;

2) справочные номера телефонов администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и многофункциональных центров;

3) адрес официального сайта администрации и многофункциональных центров в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);

4) график работы администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и многофункциональных центров;

5) требования к письменному заявлению заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

8) текст административного регламента с приложениями;

9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним;

11) перечень типовых, наиболее актуальных вопросов граждан, относящихся к компетенции администрации, многофункциональных центров и ответы на них.

7. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги

размещается на информационных стендах в помещениях администрации и многофункциональных центров, предназначенных для приема заявителей, на официальном сайте администрации и официальном сайте многофункциональных центров в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал государственных и муниципальных услуг), в государственной информационной системе Московской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Московской области» (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Московской области), а также предоставляется по телефону и электронной почте по обращению Заявителя.

8. Справочная информация о месте нахождения администрации городского округа Котельники, ответственного за предоставление муниципальной услуги, многофункциональных центров, органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, их почтовые адреса, официальные сайты в сети Интернет, информация о графиках работы, телефонных номерах и адресах электронной почты представлена в Приложении 1 к административному регламенту.

9. При общении с гражданами муниципальные служащие администрации и сотрудники многофункциональных центров обязаны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги необходимо осуществлять с использованием официально-делового стиля речи.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

10. Муниципальная услуга «Консультация граждан по организации ритуальных услуг и содержанию мест захоронений на территории Котельниковского муниципального кладбища».

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией или многофункциональными центрами.

12. Администрация организует предоставление муниципальной услуги по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров.

Органы, предоставляющие муниципальную услугу по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, многофункциональные центры, на базе которых организовано предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для

получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы (органы местного самоуправления) и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный Решением Совета депутатов городского округа Котельники МО от 03.04.2015 № 3/11 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией городского округа Котельники Московской области, и порядка определения размера платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрацией городского округа Котельники Московской области».

Результат предоставления муниципальной услуги

13. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- а) предоставление заявителю консультации, выдача справок;
- б) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, оформленный на бумажном носителе или в электронной форме в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Срок регистрации запроса заявителя

14. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в администрации в день подачи заявления в администрацию.

15. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, переданного на бумажном носителе из многофункционального центра в администрацию, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в администрацию.

16. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленного в форме электронного документа посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется в срок не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в администрацию.

Срок предоставления муниципальной услуги

17. Срок предоставления муниципальной услуги не превышает 30 дней с даты регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в администрации и многофункциональных центрах.

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

19. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется без учета сроков приостановления предоставления муниципальной услуги, передачи результата предоставления муниципальной услуги из администрации в многофункциональный центр, срока выдачи результата заявителю.

20. Сроки передачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых документов из многофункционального центра в администрацию, а также передачи результата муниципальной услуги из администрации в многофункциональный центр устанавливаются соглашением о взаимодействии между администрацией и многофункциональным центром.

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

Правовые основания предоставления муниципальной услуги

22. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета № 7, от 21.01.2009, Собрание законодательства Российской Федерации № 4 от 26.01.2009, ст. 445);

- Земельным кодексом Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 29.10.2001, № 44, ст. 4147);

- Гражданским кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 05.12.1994, N 32, ст. 3301.);

- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 07.01.2002, № 1 (ч. 1), ст. 1);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 38224);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410, 2013, № 27, ст. 3474);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322, 2013, № 30 (Часть I), ст. 4084);

- Федеральным законом от 28.07.2012 N 133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных муниципальных услуг по принципу «одного окна» (Собрание

законодательства Российской Федерации, 30.07.2012, N 31, ст. 4322, Российская газета, N 172, 30.07.2012);

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

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (вместе с «Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.10.2011, № 44, ст. 6274);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52, ст. 6626; 2010, № 37, ст. 4777, 2012, № 2, ст. 375);

- Законом Московской области от 17.07.2007 № 115/2007-ОЗ «О погребении и похоронном деле в Московской области» (принят постановлением Мособлдумы от 04.07.2007 № 15/13-П), (Ежедневные Новости. Подмосковье, № 133, 26.07.2007);

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

предоставление которых организуется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (Ежедневные Новости. Подмосковье, № 199, 24.10.2013г.);

- Уставом городского округа Котельники Московской области от 29.11.2005 г. № 109/16т («Котельники сегодня», № 14, 06.04.2006 (спецвыпуск N 2));

- Постановление Главы городского округа Котельники Московской области «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункционального центра» //www.kotelniki.ru, 20.05.2014г.;

- Постановлением Главы городского округа Котельники Московской области от 07.10.2008 № 928-ПГ «О создании городской специализированной службы по вопросам похоронного дела» //www.kotelniki.ru, 07.10.2008г.;

- Решением Совета депутатов городского округа Котельники МО от 02.04.2008 N 343/43 (ред. от 14.05.2008) "Об утверждении Правил работы кладбищ и порядок их содержания на территории городского округа Котельники Московской области («Котельники сегодня», N 17, 30.04.2008г.);

- Решением Совета депутатов городского округа Котельники МО от 16.11.2011 N 225/30 "О порядке погребения и организации похоронного дела на территории городского округа Котельники Московской области («Котельники сегодня», № 50, 22.12.2011 (п.п. 2.2.13-раздел VI Порядка));

- Распоряжением главы городского округа Котельники Московской области «Инструкция по делопроизводству городского округа Котельники Московской области» от 26.07.2011 № 197-РГ;

- Настоящим административным регламентом.

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

23. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель представляет:

1) заявление, которое должно содержать следующие сведения: имя, отчество (последнее - при наличии), личную подпись и дату, в заявлении также указывается почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо отметка о получении ответа через многофункциональный центр;

документ, удостоверяющий личность гражданина;

свидетельство о смерти;

удостоверение ответственного за захоронение или архивную справку.

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

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

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

Форма заявления представлена в Приложении 2 к административному регламенту.

24. В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в управлении жилищно-коммунальной инфраструктуры администрации городского округа Котельники Московской области или многофункциональном центре.

25. Форма заявления доступна для копирования и заполнения в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, на официальном сайте городского округа Котельники Московской области в сети Интернет www.kotelniki.ru, сайте многофункционального центра в сети Интернет, а также по обращению заявителя может быть выслана на адрес его электронной почты.

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

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

27. Администрация и многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

28. Администрация и многофункциональные центры не вправе требовать от заявителя также представления документов, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные или муниципальные услуги, либо подведомственных органам государственной

власти или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами.

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

29. Основания для отказа в приеме документов не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

30. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) выявление в запросе на предоставление муниципальной услуги или в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление заявителем документов, срок действительности которых на момент поступления в администрацию в соответствии с действующим законодательством истек;

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

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

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

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

31. Письменное решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги подписывается уполномоченным должностным лицом администрации или многофункционального центра и выдается заявителю с указанием причин отказа.

Решение об отказе в приеме документов, представленных в электронной форме, подписывается уполномоченным должностным лицом администрации электронной подписью и направляется заявителю через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления.

Основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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

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

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

33. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

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

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

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

36. Предоставление муниципальных услуг осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях администрации и многофункциональных центров.

37. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта. Путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

38. В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

39. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

40. Вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок.

41. На здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая следующую информацию:

- наименование органа;
- место нахождения и юридический адрес;
- режим работы;
- номера телефонов для справок;
- адрес официального сайта.

42. Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками.

43. Помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ граждан для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время, когда прием заявителей не ведется.

44. В помещении приема и выдачи документов организуется работа справочных окон, в количестве, обеспечивающем потребности граждан.

45. Характеристики помещений приема и выдачи документов в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

46. Помещения приема выдачи документов оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.

47. Помещение приема и выдачи документов может быть оборудовано информационным табло, предоставляющим информацию о порядке предоставления муниципальной услуги (включая трансляцию видеороликов, разъясняющих порядок предоставления муниципальных услуг), а также регулирующим поток «электронной очереди». Информация на табло может выводиться в виде бегущей строки.

48. Информационное табло размещается рядом со входом в помещение таким образом, чтобы обеспечить видимость максимально возможному количеству заинтересованных лиц.

49. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей.

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

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

50. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника администрации и многофункционального центра, должна быть размещена на личной информационной табличке и на рабочем месте специалиста.

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

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

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

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

54. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации;

полнота информирования граждан;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков исполнения отдельных административных процедур и предоставления муниципальной услуги в целом;

соблюдений требований стандарта предоставления муниципальной услуги;

отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации и муниципальных служащих, многофункционального центра, в ходе предоставления муниципальной услуги;

полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

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

57. Продолжительность ожидания в очереди при обращении заявителя в администрацию для получения муниципальной услуги не может превышать 15 минут

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

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

59. Организация предоставления муниципальной услуги на базе многофункционального центра осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии между администрацией и многофункциональным центром, заключенным в установленном порядке.

60. Муниципальная услуга предоставляется в многофункциональных центрах с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любой многофункциональный центр, расположенный на территории городского округа Котельники Московской области.

61. При предоставлении муниципальной услуги универсальными специалистами многофункциональных центров исполняются следующие административные процедуры:

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

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

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

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

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

65. При направлении заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель вправе приложить к заявлению о предоставлении муниципальной услуги документы, указанные в подпункте 2 пункта 23 административного регламента, которые формируются и направляются в виде отдельных файлов в соответствии с требованиями законодательства.

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

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

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

- при личном обращении заявителя в администрацию, его территориальный отдел или многофункциональный центр;
- по телефону администрации или многофункционального центра;
- через официальный сайт администрации или многофункционального центра.

69. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- контактный номер телефона;

адрес электронной почты (при наличии);
желаемые дату и время представления документов.

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

71. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, окно (кабинет) приема документов, в которые следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявитель, записавшийся на прием через официальный сайт администрации или многофункциональный центр, может распечатать аналог талона-подтверждения.

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

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

Заявителям, записавшимся на прием через официальный сайт администрации или многофункционального центра, за день до приема отправляется напоминание на указанный адрес электронной почты о дате, времени и месте приема, а также информация об аннулировании предварительной записи в случае неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

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

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

76. График приема (приемное время) заявителей по предварительной записи устанавливается руководителем администрации или многофункционального центра в зависимости от интенсивности обращений.

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

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

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

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

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

Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

79. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в администрацию или многофункциональный центр заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем:

а) в администрацию:

 посредством личного обращения заявителя,

 посредством почтового отправления;

 посредством технических средств Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Московской области;

б) в многофункциональный центр посредством личного обращения заявителя.

80. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляют сотрудники администрации или сотрудники многофункционального центра.

81. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги осуществляется в многофункциональных центрах в соответствии с соглашениями о взаимодействии между администрацией и многофункциональными центрами, заключенными в установленном порядке, если исполнение данной процедуры предусмотрено заключенными соглашениями.

82. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя в администрацию или многофункциональный центр, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) устанавливает предмет обращения;

2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);

3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия)

представителя заявителя (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);

4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;

5) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 23 административного регламента.

6) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

7) осуществляет прием заявления и документов по описи, которая содержит полный перечень документов, представленных заявителем, а при наличии выявленных недостатков - их описание;

8) вручает копию описи заявителю.

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

84. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или не правильном его заполнении, специалист администрации или работник многофункционального центра, ответственный за прием документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

85. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в администрацию посредством почтового отправления специалист администрации, ответственный за прием заявлений и документов, осуществляет действия согласно пункту 82 административного регламента, кроме действий, предусмотренных подпунктами 2, 4 пункта 82 административного регламента.

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

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

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

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

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

4) в случае если запрос на предоставление муниципальной услуги и документы, представленные в электронной форме, не заверены электронной подписью в соответствии с действующим законодательством направляет

заявителю через личный кабинет уведомление о необходимости представить запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы, подписанные электронной подписью, либо представить в администрацию подлинники документов (копии, заверенные в установленном порядке), указанных в пункте 23 административного регламента, в срок, не превышающий 5 календарных дней с даты получения запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме;

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

87. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 2 рабочих дней с момента поступления заявления в администрацию или многофункциональный центр.

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

1) в администрации - передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику администрации, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги;

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

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

Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

90. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление специалисту администрации, работнику многофункционального центра ответственному за регистрацию поступающих запросов на предоставление муниципальной услуги, заявления и прилагаемых к нему документов.

91. Специалист администрации, работник многофункционального центра осуществляет регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства, установленным администрацией, многофункциональным центром, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о

предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему администрации, многофункционального центра.

92. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством личного обращения заявителя, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в администрации, многофункциональный центр.

93. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством почтового отправления, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня, с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в администрации.

94. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в администрацию.

95. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных администрацией из многофункционального центра, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в администрацию.

96. После регистрации в администрации, многофункциональном центре заявление и прилагаемые к нему документы, направляются на рассмотрение специалисту администрации, работнику многофункционального центра ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.

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

98. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику администрации, работнику многофункционального центра ответственному за предоставление муниципальной услуги.

99. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме, администрация направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

100. Способом фиксации исполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений за предоставлением муниципальной услуги или в соответствующую информационную систему администрации, многофункционального центра.

Принятие решения о предоставлении (об отказе предоставления) муниципальной услуги

101. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов сотруднику администрации или работнику многофункционального центра, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

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

103. Сотрудник администрации или работник многофункционального центра, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

а) проверяет оформление заявления в соответствии с требованиями, изложенными в подпункте 1 пункта 23 административного регламента;

б) проверяет заявление и документы на наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 30 административного регламента;

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

104. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению заявления составляет 1 рабочий день.

105. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 30 настоящего административного регламента, сотрудник администрации или работник многофункционального центра, ответственный за предоставление муниципальной услуги готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет на подпись заместителя руководителя администрации.

106. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по подготовке мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 1 рабочий день.

107. В случае если заявление оформлено в соответствии с требованиями, изложенными в пункте 23 настоящего административного регламента и в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник администрации или работник многофункционального центра, ответственный за предоставление муниципальной услуги принимает решение о предоставлении муниципальной услуги и подготавливает письменный ответ с указанием запрашиваемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, и в течении 15 календарных дней направляет указанные документы на подпись заместителя руководителя администрации.

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

109. Продолжительность административной процедуры составляет не более 30 календарных дней.

110. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме администрация направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

111. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры является внесение записи в соответствующий журнал регистрации или в соответствующую информационную систему (при наличии) администрации или многофункционального центра с присвоением регистрационного номера.

Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

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

113. Ответ заявителю может быть дан в устной форме, в случае если заявитель обратился устно (по телефону) и не возражает на получение результата предоставления муниципальной услуги в устной форме.

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

при личном обращении в управление жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области;

при личном обращении в многофункциональный центр;

посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;

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

115. В случае указания заявителем на получение результата в многофункциональном центре, администрация направляет результат предоставления муниципальной услуги в многофункциональный центр в срок, установленный в соглашении, заключенным между администрацией и многофункциональным центром.

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

117. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме администрация направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Московской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

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

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

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

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

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

121. Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами структурных подразделений администрации, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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

122. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения плановых проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

123. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы администрации. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

124. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц администрации и управления жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

125. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица администрации несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

126. Персональная ответственность должностных лиц администрации закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Московской области.

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

127. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством публикации сведений о деятельности администрации, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

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

128. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия администрации, должностных лиц администрации, муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

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

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

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

130. Администрация городского округа Котельники Московской области.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

131. Жалоба подается в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем администрации подаются Главе городского округа Котельники Московской области, либо, в случае его отсутствия, рассматриваются непосредственно руководителем администрации, предоставляющего муниципальную услугу.

132. Жалоба может быть направлена в администрацию по почте, через многофункциональный центр, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

133. Жалоба должна содержать:

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

б) 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;

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

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

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

Сроки рассмотрения жалобы

135. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

136. Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня его регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Внесение изменений в результат предоставления муниципальной услуги в целях исправления допущенных опечаток и ошибок осуществляется администрацией в срок не более 5 рабочих дней.

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

137. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

138. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не

приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник (руководитель) управления жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в управление жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области, или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Результат рассмотрения жалобы

139. По результатам рассмотрения обращения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

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

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

142. Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются в администрации и многофункциональных центрах, на официальном сайте администрации и многофункциональных центрах, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

Порядок обжалования решения по жалобе

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

144. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления администрация в установленном порядке незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

145. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

146. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

местонахождение управления жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области;

перечень номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур по рассмотрению жалобы;

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

147. При подаче жалобы заинтересованное лицо вправе получить в управление жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

148. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) администрации, должностных лиц администрации, муниципальных служащих, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в администрацию и многофункциональном центре, на официальном сайте администрации и

многофункционального центра, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Портале государственных и муниципальных услуг Московской области, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

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

1. Администрация городского округа Котельники Московской области

Место нахождения администрации ул. Дзержинское шоссе, дом 5/4,
г. Котельники, Московская область.

График работы администрации городского округа Котельники Московской области:

Понедельник:	<i>9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Вторник:	<i>9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Среда	<i>9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Четверг:	<i>9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Пятница:	<i>9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Суббота	<i>выходной день.</i>
Воскресенье:	<i>выходной день.</i>

График приема заявителей в администрации городского округа Котельники Московской области:

Понедельник:	<i>10.00-17.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Вторник:	<i>не приемный день.</i>
Среда	<i>10.00-17.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Четверг:	<i>10.00-17.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45</i>
Пятница:	<i>не приемный день.</i>
Суббота	<i>выходной день</i>
Воскресенье:	<i>выходной день.</i>

Почтовый адрес администрации городского округа Котельники Московской области: 140055, Московская область, г. Котельники, ул. Дзержинское шоссе, д.5/4

Контактный телефон: 8(495) 550-93-44.

Официальный сайт администрации городского округа Котельники Московской области в сети Интернет: www.Kotelniki.ru.

Адрес электронной почты администрации городского округа Котельники Московской области в сети Интернет: kotel@mosreg.ru.

2. Управление жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области

Место нахождения управления жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области: мкр. Силикат, дом 2, город Котельники, Московская область.

График работы управления жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области

Понедельник: 9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Вторник: 9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Среда 9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Четверг: 9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Пятница: 9.00-18.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Суббота выходной день.

Воскресенье: выходной день.

График приема заявителей в управления жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области:

Понедельник: 10.00-17.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Вторник: не приемный день.

Среда 10.00-17.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Четверг: 10.00-17.00 время обеденного перерыва 13.00-13.45

Пятница: не приемный день.

Суббота выходной день

Воскресенье: выходной день.

Почтовый адрес: 140053, мкр. Силикат, дом 2, город Котельники, Московская область.

Контактный телефон: 8(495) 551-29-56.

Официальный сайт в сети Интернет: www.Kotelniki.ru.

Адрес электронной почты управления жилищно-коммунальной инфраструктуры городского округа Котельники Московской области в сети Интернет: kotel@mosreg.ru.

3. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенные на территории городского округа Котельники Московской области

Место нахождения многофункционального центра: ул. Новая, д.14, г. Котельники Московская область.

График работы многофункционального центра:

Понедельник:	8.00-20.00 без обеденного перерыва
Вторник:	8.00-20.00 без обеденного перерыва
Среда	8.00-20.00 без обеденного перерыва
Четверг:	8.00-20.00 без обеденного перерыва
Пятница:	8.00-20.00 без обеденного перерыва
Суббота	8.00-20.00 без обеденного перерыва
Воскресенье:	8.00-20.00 без обеденного перерыва

Почтовый адрес многофункционального центра: 140054, ул. Новая, д.14, г. Котельники Московская область.

Телефон Call-центра: _____ (указать номер телефона).

Официальный сайт многофункционального центра в сети Интернет: _____ (указать адрес официального сайта).

Адрес электронной почты многофункционального центра в сети Интернет: _____ (указать адрес электронной почты).

 (указывается уполномоченный орган
 на предоставление услуги
 Московской области)

 Фамилия

 Имя

 Отчество
 (при наличии)

ЗАЯВЛЕНИЕ

**по предоставлению консультации гражданам по организации
 ритуальных услуг и содержанию мест захоронений на территории
 Котельниковского муниципального кладбища**

Прошу Вас оказать консультацию по вопросу:

(излагается суть вопроса)

Подпись лица, подавшего заявление:

_____ 20__ г. _____

Документы представлены на приеме _____ 20__ г.

Входящий номер регистрации заявления _____

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

Копию описи получил _____ 20__ -г.

(подпись заявителя) _____

Результат муниципальной услуги выдать следующим способом:

- посредством личного обращения в администрацию;
 в форме электронного документа;

в форме документа на бумажном носителе;

- почтовым отправлением на адрес, указанный в заявлении (только на бумажном носителе);
- отправлением по электронной почте (в форме электронного документа и только в случаях прямо предусмотренных в действующих нормативных правовых актах);
- посредством личного обращения в многофункциональный центр (только на бумажном носителе);
- посредством направления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа);
- посредством направления через Портал государственных и муниципальных услуг (только в форме электронного документа).

<<Обратная сторона заявления>>

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

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

(подпись заявителя)

(Ф.И.О. заявителя, полностью)

**Блок-схема
по предоставлению консультации гражданам по организации
ритуальных услуг и содержанию мест захоронений на территории
Котельниковского муниципального кладбища**

