



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ГЛАЗОВСКИЙ РАЙОН УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ»

«УДМУРТ ЭЛЬКУНЫСЬ ГЛАЗ ЁРОС МУНИЦИПАЛ ОКРУГ»
МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ

(АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАЗОВСКОГО РАЙОНА)
(ГЛАЗ ЁРОСЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ)

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18 апреля 2025 года

№ 1.85.1

город Глазов

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

В целях реализации Федерального закона от 26.12.2024 N 494-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

- Постановление Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики» об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» от 09.03.2022 года № 1.121;

- Постановление Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики» «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению от 13.05.2024 года № 1.103.6.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации муниципального образования «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики» по вопросам строительства и ЖКХ С.Н.Выродова.

Глава муниципального образования
«Муниципальный округ Глазовский район
Удмуртской Республики»



Г.А.Аверкиева

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы Администрации
муниципального образования «Муниципальный округ
Глазовский район Удмуртской Республики»
по вопросам строительства и ЖКХ

Начальник управления правовой, кадровой
и архивной работы Аппарата

Начальник управления организационно-
информатизационной работы – начальник
организационного отдела Аппарата

С.Н. Выродов

М.В. Русских

Н.А. Пономарева



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

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц, регламентации сроков, последовательности административных действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги, а также соблюдения следующих основных принципов предоставления муниципальных услуг:

- 1) правомерности предоставления муниципальной услуги;
- 2) заявительного порядка обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- 3) открытости деятельности органов местного самоуправления;
- 4) доступности обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями;

2. При предоставлении муниципальной услуги должны быть обеспечены следующие права заявителей:

- 1) получение муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;
- 2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 3) возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна» и в электронной форме, если это не запрещено действующим законодательством;
- 4) реализация права заявителей на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе предоставления муниципальной услуги.

Круг заявителей

3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, которые являются собственниками и нанимателями жилых помещений в муниципальном образовании «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики», которым предоставляются жилищно-коммунальные услуги (далее – заявители).

Информация о месте нахождения и графике работы
исполнителя муниципальной услуги

4. Исполнителем муниципальной услуги является Администрация муниципального образования «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики» (далее – Администрация Глазовского района). Структурным подразделением Администрации Глазовского района, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Отдел жилищно-коммунального хозяйства и транспорта.

5. В целях реализации права заявителей на получение муниципальной услуги по принципу «одного окна» прием заявлений, консультирование и выдача результатов предоставления муниципальной услуги обеспечено в территориально обособленных структурных подразделениях автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики» в Глазовском районе (далее – офисы «Мои документы» в Глазовском районе).

6. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют специалисты отдела ЖКХ, транспорта и связи Администрации Глазовского района и работники офисов «Мои документы» в Глазовском районе в местах приема заявлений (пункт 37 настоящего Административного регламента) при личном обращении заявителей, по телефону или по запросу в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Контактные данные отдела жилищно-коммунального хозяйства и транспорта Администрации Глазовского района:

1) Адрес: 427621, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Молодой гвардии, д. 22а, 4 этаж, кабинет № 403.

2) Телефон: (341-41) 7-12-47.

3) Факс: (341-41) 2-25-75.

4) Адрес электронной почты: mail@gla.udmr.ru, zkh@gla.udmr.ru

8. График работы отдела жилищно-коммунального хозяйства и транспорта Администрации Глазовского района: ежедневно с 8.00 час. до 17.00 час. (перерыв с 12.00 час. до 13.00 час.).

Выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

В предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.

Время регламентированных перерывов специалистов, оказывающих муниципальную услугу, установлено с 10.00 до 10.15 час, с 15.00 до 15.15 час.

9. Контактные данные заместителя главы Администрации Глазовского района, курирующего вопросы в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства:

1) Адрес: 427621, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Молодой гвардии, д. 22а, 4 этаж, кабинет № 413.

2) Телефон: (341-41) 7-20-52.

3) Адрес электронной почты: zkh@gla.udmr.ru

10. График работы офисов «Мои документы» в Глазовском районе: ежедневно с 8.00 час. до 16.00 час. (перерыв с 12.00 час. до 13.00 час.).

Выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

В предпраздничные дни рабочий день сокращается на 1 час.

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги

11. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

12. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

1) актуальность и достоверность предоставляемой информации;

2) четкость в изложении информации;

3) полнота информирования;

4) наглядность форм предоставляемой информации;

5) удобство и доступность получения информации;

6) оперативность предоставления информации.

13. Работники отдела жилищно-коммунального хозяйства и транспорта и офисов «Мои документы» в Глазовском районе предоставляют информацию по следующим вопросам:

1) о способах получения муниципальной услуги;

2) о процедуре предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3) об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

4) о перечне нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

5) о перечне документов, предоставляемых для предоставления муниципальной услуги, и предъявляемых к ним требованиям;

6) о графике работы специалистов, оказывающих предоставление муниципальной услуги;

7) об основаниях отказа в приеме заявления;

8) о сроке предоставления услуги;

9) о ходе предоставления муниципальной услуги;

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

14. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его заявления на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится рассмотрение представленного запроса.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги доводится работниками отдела жилищно-коммунального хозяйства и транспорта или офисов «Мои документы» в Глазовском районе в форме индивидуального устного и письменного информирования.

15. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги предусматривается в форме:

1) индивидуального устного информирования;

2) индивидуального письменного информирования;

3) публичного письменного информирования.

16. Индивидуальное устное информирование по предоставлению муниципальной услуги (в том числе и об этапах предоставления муниципальной услуги, если заявитель подал заявление на предоставление муниципальной услуги) заявителю вправе получить в Администрации Глазовского района или в офисах «Мои документы» в Глазовском районе лично или по телефону, в соответствии с графиками работы указанных организаций (пункты 8 и 11 настоящего Административного регламента).

При личном обращении время ожидания заявителей для получения индивидуального устного информирования о муниципальной услуге не может превышать 15 минут. Время приема заявителя устанавливается до 15 минут. Должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги.

При индивидуальном информировании по телефону ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности должностного лица, осуществляющего индивидуальное информирование по телефону. Время разговора не должно превышать 10 минут. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования должностное лицо, осуществляющее информирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять. В случае, если должностное лицо, осуществляющее информирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, связанному с предоставлением муниципальной услуги, оно обязано проинформировать заявителя об организациях, либо структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

17. Для индивидуального информирования в письменной форме заявители могут направить свои обращения:

1) посредством почтовой связи (письма, телеграммы, бандероли и т.д.) на адреса, указанные в пунктах 7 и 10 настоящего Административного регламента;

2) по электронной почте на электронные адреса, указанные в пунктах 7 и 10 настоящего Административного регламента;

3) посредством факсимильной связи на номер, указанный в пункте 7 настоящего Административного регламента;

4) через интернет-приемную официального портала муниципального образования «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики» в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный портал Глазовского района) <http://glazrayon.ru/feedback/new.php>.

Ответы на письменные обращения даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой муниципального образования «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики» или его заместителем.

Ответ на обращение направляется на адрес, указанный в форме обращения в течение 30 дней со дня получения запроса.

18. Публичное письменное информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации:

1) на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет www.gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);

2) на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Удмуртской Республики <http://uslugi.udmurt.ru/> (далее – РПГУ), в том числе через интерактивные информационные терминалы предоставления государственных и муниципальных услуг в Удмуртской Республике (далее – инфоматы). Список мест размещения инфоматов представлен в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту;

3) на официальном портале Глазовского района <http://glazrayon.ru>;

4) на информационных стендах, расположенных в здании Администрации Глазовского района и в офисах «Мои документы» в Глазовском районе.

19. Публичное письменное информирование о предоставлении муниципальной услуги также возможно в форме изготовления буклетов, листовок, брошюр, плакатов, а также публикации в средствах массовой информации.

20. Требования к качеству информационных стендов указаны в пункте 59 настоящего Административного регламента.

21. Публичное письменное информирование о предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующую информацию:

1) почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов, график работы, график приема заявителей, сведения о руководителях Администрации Глазовского района и офисах «Мои документы»;

2) адреса ЕПГУ и РПГУ, официального портала Глазовского района;

3) время ожидания в очереди на прием заявления для предоставления муниципальной услуги в соответствии с пунктом 54 настоящего Административного регламента;

4) об услугах, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

5) сроки предоставления муниципальной услуги;

6) нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги, в том числе настоящий Административный регламент с приложениями;

7) форма заявления о предоставлении муниципальной услуги (Приложения №2 к настоящему Административному регламенту) и требования к его заполнению и оформлению;

8) порядок и способы подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

9) порядок и способы получения информации по порядку предоставления муниципальной услуги;

10) порядок информирования о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и о результатах предоставления муниципальной услуги;

11) порядок записи на личный прием к должностным лицам;

12) порядок получения книги отзывов и предложений по вопросам организации приема заявителей;

13) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

22. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

23. Муниципальную услугу предоставляет Администрация Глазовского района. Структурным подразделением Администрации Глазовского района, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Отдел жилищно-коммунального хозяйства и транспорта.

24. При предоставлении муниципальной услуги Отдел жилищно-коммунального хозяйства и транспорта осуществляет взаимодействие:

1) с офисами «Мои документы» в Глазовском районе в части приема, регистрации заявления и прилагаемых к нему документов от заявителя, необходимых для предоставления муниципальной услуги, выдачи заявителю результата муниципальной услуги;

2) со структурными подразделениями Администрации Глазовского района в части приема, регистрации заявления и прилагаемых к нему документов от заявителя, необходимых для предоставления муниципальной услуги, выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

25. Процедуры взаимодействия с указанными организациями определяются муниципальными правовыми актами, соглашениями, принимаемыми в соответствии с действующим законодательством.

26. Администрация Глазовского района не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета депутатов муниципального образования «Муниципальный округ Глазовский район Удмуртской Республики».

Результат предоставления муниципальной услуги

27. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги являются:

1) Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2) Выдача решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Срок предоставления муниципальной услуги, срок выдачи (направления), документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

28. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 рабочих дней с момента принятия письменного заявления, с приложением документов, указанных в пункте 32 настоящего административного регламента.

При наличии обоснованных причин, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Удмуртской Республики и не позволяющих подготовить ответ на запрос заявителя в установленный настоящим административным регламентом срок, срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен не более чем на 30 календарных дней, о чем письменно уведомляется заявитель.

29. В указанные сроки не включаются сроки выполнения работ, предусмотренных предоставлением услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, и порядок их представления

30. Для получения муниципальной услуги заявитель должен представить следующие документы:

1) Заявление о предоставлении муниципальной услуги по формам, приведенным в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Заявители в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают:

- наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- собственную фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- наименование юридического лица (при обращении юридических лиц);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;
- личную подпись.

Заявители излагают суть обращения, ставят дату обращения.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявители прилагают к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2) документ, подтверждающий полномочия заявителя или представителя заявителя;

3) согласие на обработку персональных данных;

31. Заявление заполняется рукописным или машинописным способом. При рукописном способе заявление заполняется чернилами или пастой синего или черного цвета разборчиво, четко, без сокращений и исправлений. В случае, если заявление исполнено машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части документа разборчиво от руки указывает свои фамилию, имя и отчество (полностью), подпись и дату.

32. В заявлении указывается один из следующих способов получения документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, удобный для заявителя:

- 1) лично в Администрации Глазовского района;
- 2) лично в офисах «Мои документы» в Глазовском районе (указать конкретный офис);
- 3) посредством почтовой связи.

В случае если в заявлении отсутствует информация о способе получения документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, указанный документ направляется заявителю заказным письмом посредством почтовой связи.

33. Заявление и документы для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 32 настоящего Административного регламента, заявителями могут быть представлены:

- 1) лично самим заявителем, либо его представителем;
- 2) посредством курьерской доставки;
- 3) посредством почтовой связи (письма, бандероли и т.д.);
- 4) в электронной форме через ЕПГУ, РПГУ и инфоматы.

В электронной форме заявление и документы также могут быть представлены на адреса электронной почты Администрации Глазовского района и офисов «Мои документы» в Глазовском районе, через интернет-приемную официального портала Глазовского района. В этом случае документы должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью, соответствующей требованиям Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

34. При подаче заявления на предоставление муниципальной услуги в электронной форме действует упрощенный порядок работы с заявителями (пункт 70 настоящего Административного регламента).

35. Прием документов на предоставление муниципальной услуги осуществляется в Администрации Глазовского района и в офисах «Мои документы» в Глазовском районе по адресам и в соответствии с графиками работы, указанными в пунктах 7-8, 10-11 настоящего Административного регламента.

36. При направлении документов на предоставление муниципальной услуги посредством курьерской доставки или почтового отправления заявителем должно быть

обеспечено удостоверение верности копий документов и свидетельствование подлинности подписи заявителя в порядке, установленном федеральным законодательством.

37. Заявитель вправе отозвать своё заявление на получение муниципальной услуги в любой момент исполнения муниципальной услуги, обратившись с заявлением по форме, представленной в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту, в Администрацию Глазовского района или офис «Мои документы» в Глазовском районе, в который им было подано заявление на предоставление муниципальной услуги.

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, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме

38. Документы, которые заявитель, одновременно с заявлением и документами, указанными в пункте 32 настоящего Административного регламента, вправе представить по собственной инициативе не предусмотрены.

39. Запрещается требовать от заявителя:

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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

40. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления коммунальных услуг, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Удмуртской Республики не предусмотрены.

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

41. Основанием для отказа в приеме документов является:

1) отсутствие одного из документов, указанных в пункте 32 настоящего Административного регламента и (или) нарушение требований к их форме и содержанию;

2) текст запроса не поддается прочтению, а также наличие фактических ошибок в указанных заявителем персональных данных;

3) запрос содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) непредставление заявителем согласия на обработку его персональных данных, а также согласия на получение его персональных данных у третьей стороны;

5) выявление в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи несоблюдения установленных условий признания её действительности в соответствии с постановлением Правительства РФ от 25.08.2012 № 852 (в случае представления документов в электронной форме, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью).

6) заявление не содержит сведений, установленных подпунктом 1 пункта 32 настоящего Административного регламента;

7) заявление подписано лицом, не имеющим полномочий на подписание данного заявления.

Об отказе в приеме документов сообщается заявителю.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

42. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

43. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

1) в письменном обращении отсутствует фамилия заявителя, наименование юридического лица, личная подпись, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования «Глазовский район» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

4) ответ не может быть дан без разглашения сведений конфиденциального характера, в таком случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а также членам его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

6) обращение не содержит вопросы, касающиеся применения муниципальных правовых актов, о чем уведомляется заявитель, направивший обращение.

Об отказе в оказании муниципальной услуги сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

44. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, и в течение двух дней с момента принятия соответствующего решения направляется заявителю (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

45. Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать рекомендации о том, что необходимо предпринять заявителю, чтобы муниципальная услуга была предоставлена.

46. Отказ в предоставлении муниципальной услуги не препятствует заявителю повторно обратиться за ее предоставлением после устранения причин, послуживших основанием для отказа.

Порядок, размер и основания платы, взимаемой с заявителя за предоставление муниципальной услуги

47. Оснований взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

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

48. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

49. Заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, регистрируются в день их поступления.

50. Регистрация заявления осуществляется посредством системы электронного документооборота DIRECTUM (далее – СЭД), действующей в Администрации Глазовского района и офисах «Мои документы».

В СЭД вводятся реквизиты обращения. Дата поступления обращения и регистрационный номер входящей корреспонденции определяются автоматически.

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

51. Требование к зданиям, в которых предоставляется муниципальная услуга, и прилегающим к ним территориям:

1) Здания, где осуществляется прием посетителей, должны соответствовать Своду правил СП 118.13330.2012 «СНиП 31-06-2009. Общественные здания и сооружения».

2) Здания оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций. В зданиях должна быть предусмотрена возможность эвакуационного выхода.

3) Центральный вход в здания должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования организации, режима работы, пандусом или кнопкой вызова. Оборудование входной группы должно обеспечивать свободный доступ заявителей в помещения для самостоятельного входа и выхода маломобильных групп населения, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.

При необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него, должно быть оказано содействие со стороны должностных лиц, а также сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, к месту предоставления муниципальной услуги.

4) На территории, прилегающей к зданию, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Количество парковочных мест определяется, исходя из интенсивности и количества обратившихся заявителей за определенный период.

Должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов в количестве не менее трех.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

5) Для инвалидов должны быть созданы условия для их самостоятельной посадки в транспортное средство и высадки из него, самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием кресла-коляски, с помощью должностных лиц учреждения, ассистивных и вспомогательных технологий.

6) Должно быть обеспечено надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется муниципальная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности.

52. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуг, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) Помещения для предоставления государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2) В помещениях предусматриваются места ожидания, информирования, приема заявителей, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, а также оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды заявителей.

3) В помещениях должна быть создана безбарьерная среда для инвалидов и маломобильных граждан для получения ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

4) Офисы «Мои документы» в Глазовском районе должны быть оформлены в едином фирменном стиле «Мои документы».

5) Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, по возможности, располагаются на 1-ых этажах зданий.

При невозможности размещения помещений на 1-ых этажах, здания оборудуются доступными для инвалидов лифтами или подъемниками или обеспечивается прием заявителей на 1-ом этаже здания при соблюдении комфортных условий пребывания.

6) Прием заявителей осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (кабинетах), имеющих оптимальные условия для работы, оборудованные офисной мебелью, системой кондиционирования воздуха (при возможности), средствами связи.

7) У входа в помещение для приема заявителей должны быть размещены информационные таблички с указанием номера кабинета, наименования отдела (учреждения), режима работы, в том числе часов приема.

8) Рабочее место должно соответствовать действующему законодательству в области охраны труда, должна быть проведена специальная оценка условий труда.

9) Оборудованное рабочее место должно соответствовать требованиям по защите информации при обработке персональных данных.

10) Рабочее место должно быть удобно расположено для приема посетителей, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим, ксерокопирующим и сканирующим устройствам, канцелярскими принадлежностями, иметь информацию о фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием заявителей.

11) Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть проинструктированы или обучены по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры.

12) Должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, необходимой для получения муниципальной услуги, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

13) Должны быть обеспечены условия для сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга.

14) В помещениях должны быть созданы условия для беспрепятственной работы сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

15) В помещениях должен быть обеспечен доступ собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

16) При необходимости, должно быть обеспечено предоставление муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

17) Места ожидания в очереди на предоставление документов или получения результатов предоставления муниципальной услуги должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями или кресельными секциями. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти мест.

Места для ожидания должны быть комфортными для пребывания маломобильных граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.

В местах ожидания на видном месте должны быть расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей из здания.

18) Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оснащены стульями и столами (стойками) для оформления документов и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями.

19) Должны быть обеспечены условия по оказанию должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения муниципальной услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения муниципальной услуги.

53. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

1) Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов должны быть размещены в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.

2) Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается в местах, указанных в пункте 37 настоящего Административного регламента.

3) Размещаемая информация должна отвечать требованиям, указанным в пункте 22 настоящего Административного регламента.

4) Информационные стенды должны быть максимально заметны, функциональны, освещены и хорошо просматриваемы. Они могут быть оборудованы карманами формата А4.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений. Наиболее важные места в тексте выделяются жирным шрифтом или подчеркиваются.

5) На информационных стендах размещается информация, указанная в пункте 22 настоящего Административного регламента, перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в Администрации Глазовского района и в офисах «Мои документы» в Глазовском районе, текст настоящего Административного регламента с приложениями.

6) Иные информационные материалы (буклеты, листовки, брошюры, плакаты), должны содержать сведения, указанные в пункте 22 настоящего Административного регламента.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

54. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги для заявителей;

2) открытый доступ заявителей для получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) возможность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна» и в электронной форме:

доступность получения муниципальной услуги по принципу «одного окна» определяется как отношение количества рассмотренных запросов о предоставлении муниципальной услуги, поступивших в офисы «Мои документы» Глазовского района, к общему количеству запросов, рассмотренных за отчетный период;

доступность муниципальной услуги в электронном виде определяется как отношение количества рассмотренных запросов о предоставлении муниципальной услуги, предоставленных

с использованием сети «Интернет» в форме электронных документов, к общему количеству запросов, рассмотренных за отчетный период;

4) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, времени ожидания в очереди при подаче запроса и получении результатов предоставления муниципальной услуги:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги определяется как отношение количества запросов о предоставлении муниципальной услуги, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных запросов за отчетный период;

5) наличие необходимого и достаточного количества работников, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей, обеспечивающих соблюдение установленных настоящим Административным регламентом сроков и стандарта предоставления муниципальной услуги;

6) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать двух раз;

7) комфортность ожидания в очереди при подаче заявления;

8) возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

9) обеспечение возможности оценить доступность и качество предоставления муниципальной услуги на официальном портале Глазовского района и посредством заполнения соответствующей анкеты в местах приема заявлений на предоставление муниципальной услуги (пункт 37 настоящего Административного регламента).

55. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги, установленного настоящим Административным регламентом;

2) удовлетворенность заявителей отношением должностных лиц в процессе предоставления муниципальной услуги, готовность оказать эффективную помощь при возникновении трудностей;

3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

4) отсутствие обоснованных жалоб заявителей на нарушения положений настоящего Административного регламента.

5) возможность представления заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов в электронной форме.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность

56. Взаимодействие заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги осуществляется два раза – при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

57. Продолжительность одного взаимодействия заявителя с должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

58. Обеспечено предоставление муниципальной услуги в офисах «Мои документы» в Глазовском районе, которое осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом на основании заключенного соглашения о взаимодействии между автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики» и Администрацией Глазовского района от «___» _____ 20__ г. № ____.

Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий