# Приложение

# к постановлению администрации

# Елизовского городского поселения

от «25» января 2021 № 27-п

# Административный регламент

**по предоставлению администрацией Елизовского городского поселения муниципальной услуги по предоставлению мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Елизовского городского поселения**

1. **Общие положения**

**1.1 Предмет регулирования административного регламента.**

Административный регламент по предоставлению администрацией Елизовского городского поселения муниципальной услуги по предоставлению мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Елизовского городского поселения (далее – административный регламент) разработан в целях регулирования предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Елизовского городского поселения.

Административный регламент устанавливает порядок предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет состав, сроки и последовательность действий (административных процедур), требования к порядку их выполнения, порядок и формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и информационно-телекомуникационной сети «Интернет» с соблюдением норм законодательства Российской Федерации о защите персональных данных.

Административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

* 1. **Круг заявителей.**

Право на получение муниципальной услуги имеют следующие категории граждан, проживающие в Елизовском городском поселении:

а) одиноко проживающие неработающие пенсионеры, достигшие возраста: женщины – 60 лет, мужчины – 65 лет;

б) одиноко проживающие, работающие пенсионеры, достигшие возраста: женщины - 60 лет, мужчины – 65 лет;

 в) многодетные семьи, имеющие трое и более несовершеннолетних детей;

 г) женщины, имеющие статус одиноких матерей (не состоящие в браке), воспитывающие несовершеннолетних детей;

 д) семьи, состоящие из неработающих пенсионеров, достигшие возраста: женщины – 60 лет, мужчины – 65 лет, при условии, что совместно с ними не зарегистрированы по месту жительства (пребывания) другие члены семьи и иные лица;

е) семьи, состоящие из работающих пенсионеров, достигших возраста: женщины – 60 лет, мужчины – 65 лет при условии, что совместно с ними не зарегистрированы по месту жительства (пребывания) другие члены семьи и иные лица;

ж) инвалиды 1 группы;

з) неработающие инвалиды 2 группы, 3 группы;

и) семьи, имеющие детей-инвалидов;

 к) женщины, не состоящие в браке (разведена), воспитывающие несовершеннолетних детей, проживающие в специализированном жилищном фонде (общежития).

От имени заявителей за предоставлением муниципальной услуги могут выступать лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителей за предоставлением муниципальной услуги (далее – представители заявителей).

Меры социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Елизовского городского поселения, предоставляются в безналичной форме, в виде уменьшения платежей за жилое помещение и коммунальные услуги.

**1.3 Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1) Заявитель имеет возможность получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги следующим образом:

а) в форме публичного информирования:

- в официальных средствах массовой информации администрации Елизовского городского поселения (официальное печатное издание – информационный бюллетень «Мой город»);

- на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения www. admelizovo.ru;

- на информационных стендах в административном здании администрации Елизовского городского поселения;

- на информационных стендах в административном здании МАУ «Единый расчетно-кассовый центр»;

- в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ);

- в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» - www. gosuslugi.41.ru (далее – РПГУ);

б) в форме индивидуального информирования:

- устного:

 - по телефонам для справок (консультаций) администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия;

- лично на приёме у руководителя, заместителя руководителя, уполномоченных должностных лиц Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия.

- письменного:

 - путем получения ответов на заявления, запросы, обращения, поступившие в Управление жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия.

2) Информирование и консультирование по телефону осуществляется во время ответа на телефонный звонок заинтересованного лица.

При ответах на телефонные звонки и при общении с заявителями в случае их личного обращения, уполномоченные должностные лица администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия:

- назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование отдела администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия, в который обратился заявитель;

- подробно и в вежливой, корректной форме ответить обратившимся заявителям на интересующие их вопросы;

- корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижать его чести и достоинства;

- при устном информировании использовать официально-деловой стиль речи;

- произносить во время разговора слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не прерывать разговор по причине поступления звонка на телефонный аппарат;

- принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявитель должен быть переадресован (переведен) на соответствующих должностных лиц, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- соблюдать время ответа на обращение, которое не должно превышать 10 (десяти) минут. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться за необходимой информацией в письменном виде, а также через соответствующий официальный сайт или электронную почту, либо назначить другое удобное для заявителя время для информирования;

- в конце информирования кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Уполномоченные должностные лица администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение заявителя.

Уполномоченные должностные лица администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия вправе устно сообщить информацию по следующим вопросам:

- категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

- перечень документов, требуемых от заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги;

- требования к заверению документов;

- входящий номер, зарегистрированного в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к нему документы.

Заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения его заявления.

Информирование по иным вопросам осуществляется на основании письменного обращения.

3) Информирование и консультирование посредством почтового отправления осуществляется путем направления ответа на обращение заявителя.

Датой получения обращения является дата его регистрации как входящего документа.

Ответ на обращение заявителя направляется почтой по адресу, указанному в обращении, в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случаен направления запроса для получения документов, необходимых для рассмотрения обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) дней, при условии уведомления заявителя о продлении срока его рассмотрения.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в письменном обращении не указана фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4) Информирование и консультирование в электронном виде осуществляется посредством:

- размещения консультационно-справочной информации на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения;

- индивидуального консультирования по электронной почте.

Консультирование путем размещения справочной информации на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, осуществляется посредством получения заинтересованным лицом информации самостоятельно при посещении соответствующего сайта.

При консультировании по электронной почте заинтересованное лицо направляет обращение на электронный адрес администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия.

Датой поступления обращения является дата его регистрации как входящего сообщения. Ответ на вышеуказанное обращение направляется по электронной почте на электронный адрес, указанный заинтересованным лицом в обращении, в срок, не превышающий 30 дней после дня поступления обращения.

Информирование и консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям так же с использованием ЕПГУ и РПГУ.

На ЕПГУ и РПГУ размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- формы заявлений, используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ и РПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Камчатского края» (далее – РГУ), предоставляется заинтересованному лицу бесплатно.

В РГУ подлежит обязательному размещению информация о месте нахождения, контактных телефонах, официальном сайте, адресе электронной почты, графике (режиме) работы с заявителями, перечень нормативных правовых актов (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) в соответствии с которыми осуществляется предоставление муниципальной услуги, а также информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу.

Доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется без выполнения заинтересованным лицом каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

5) На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, на РПГУ и на ЕПГУ размещается следующая справочная информация:

- почтовый адрес, место нахождения и графики работы администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия;

- справочные телефоны администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия;

- график приема граждан и номера кабинетов, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- адрес официального сайта и электронной почты администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия;

- административный регламент с приложениями;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

- перечень документов, представляемых заявителем для получения муниципальной услуги, требования, предъявляемые к этим документам и их оформлению, включая образцы заполнения форм документов.

6) Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- по составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, обязательных для представления заявителем;

- по комплектности (достаточности) представленных документов;

- по правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- об источнике получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация и его (ее) местонахождение);

- о времени приема, порядке и сроке выдачи документов, сроках предоставления услуги;

- по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- по другим интересующим вопросам о порядке предоставления муниципальной услуги.

**2.Стандарт предоставления муниципальной услуги**

## 2.1 Наименование муниципальной услуги.

## Предоставление мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Елизовского городского поселения.

## 2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Елизовского городского поселения в лице Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения самостоятельно или через уполномоченное предприятие.

В соответствии с требованиями пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 17.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**2.3 Описание результата предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1. предоставление заявителю мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг в безналичной форме, в виде уменьшения платежей за жилое помещение и коммунальные услуги;
2. отказ в предоставлении мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг.

Заявитель вправе отказаться от предоставления муниципальной услуги либо от ее осуществления на любом этапе.

## 2.4 Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Полный срок оказания муниципальной услуги составляет 30 дней после дня регистрации заявления.

Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 2 рабочих дня.

В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем заявитель уведомляется путем направления сообщения о приостановлении предоставления муниципальной услуги.

**2.5** **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения по адресу [www.admelizovo.ru](http://www.admelizovo.ru), вкладка «Муниципальные услуги», также на ЕПГУ и РПГУ (на основании сведений, содержащихся в РГУ).

**2.6 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, порядок их представления.**

Заявитель представляет следующие документы:

1) заявление по форме, согласно **приложению 1** к настоящему административному регламенту;

В бумажном виде форма заявления может быть получена заявителем непосредственно в Управлении жилищно - коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченном предприятии*.*

Предоставление документов в электронной форме не предусмотрено.

2) документы, удостоверяющие личность заявителя либо представителя заявителя (копия с предъявлением подлинника) и документы, подтверждающие полномочия лица, обратившегося с заявлением от имени заявителя (подлинник или копия доверенности, заверенная в соответствии с частью 3 статьи 185 Гражданского кодекса Российской Федерации);

3) копии документов, подтверждающие правовые основания отнесения лиц, проживающих совместно с заявителем по месту постоянного жительства к членам его семьи (копии свидетельства о заключении брака, свидетельства о рождении, свидетельство об усыновлении);

4) копии документов, подтверждающие правовые основания владения и пользования заявителем жилым помещением, в котором он зарегистрирован по месту постоянного (временного) жительства либо пребывания;

5) копии документов, удостоверяющих гражданство РФ заявителя и членов его семьи (паспорта);

6) документы, подтверждающие доходы заявителя и членов его семьи за 6 месяцев, предшествующих подаче заявления.

Индивидуальные предприниматели для подтверждения получаемых ими доходов предоставляют документы, предусмотренные налоговым законодательством РФ для избранной ими системы налогообложения за предшествующий налоговый период (не менее 6-ти месяцев);

7) копии документов, удостоверяющих право заявителя и членов его семьи на льготы по оплате жилищно-коммунальных услуг;

8) неработающие граждане предоставляют копию трудовой книжки.

Перечень документов, указанных в п. 2.6. предоставляются на основании муниципального нормативного правового акта «Порядок предоставления мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Елизовского городского поселения», который ежегодно утверждается решением Собрания депутатов Елизовского городского поселения.

Все вышеперечисленные документы предоставляются в копиях с одновременным предъявлением оригинала документов.

Заявитель несет ответственность за достоверность предоставленных сведений, а так же документов, в которых они содержатся.

Заявитель дает согласие на обработку персональных данных по форме согласно **приложению 2** к настоящему административному регламенту.

**2.7 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 муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.**

Межведомственное взаимодействие не предусмотрено.

**2.8 Запрет требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий.**

Запрещено требовать от заявителя:

2.8.1 представление документов и информации или осуществление действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2.8.2 представление документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2020 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

В приеме документов для предоставления муниципальной услуги отказывается заявителю при наличии одного из следующих оснований:

2.9.1 несоответствие копии представленного документа его оригиналу;

2.9.2 отсутствие у лица, обратившегося в качестве представителя заявителя, полномочий действовать от имени заявителя;

2.9.3 поступление заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложением не полного пакета документов, указанных в пункте 2.6 раздела 2настоящего административного регламента;

2.9.4 отсутствие у заявителя регистрации по месту постоянного (временного) места жительства либо пребывания в жилом помещении в Елизовском городском поселении в установленном законодательством порядке;

 2.9.5 в заявлении не указано фамилия заявителя и (или) почтовый (электронный) адрес по которому должен быть направлен ответ;

 2.9.6 текст письменного обращения не поддается прочтению;

 2.9.7 тема обращения не соответствует предоставляемой муниципальной услуги.

Отказ в приеме документов не препятствует повторной подаче документов при устранении оснований, по которым было отказано в приеме документов.

Возврат неполного пакета документов при личном обращении заявителя осуществляется в день обращения, возврат неполного пакета документов, направленных заявителем по почте, осуществляется не позднее 7 рабочих дней со дня регистрации.

**2.10 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги или для приостановления предоставления муниципальной услуги.**

2.10.1 Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

а) отсутствие у заявителя права на предоставление муниципальной услуги.

б) если задолженность гражданина по текущим платежам за жилье и коммунальные услуги превышает 6 месяцев - право на получение мер социальной поддержки прекращается до полного погашения задолженности.

2.10.2 Предоставление мер социальной поддержки может быть приостановлено заявителю при условии:

а) неуплаты текущих платежей за жилое помещение и (или) коммунальные услуги в течение 2 месяцев;

б) невыполнения условий соглашения по погашению задолженности по оплате за жилое помещение и (или) коммунальные услуги;

в) получатель мер социальной поддержки не проинформировал об изменении:

- места постоянного жительства;

- основания проживания;

- состава семьи;

- гражданства получателя мер социальной поддержки и (или) членов его семьи;

- размера доходов получателя мер социальной поддержки и (или) членов его семьи, приходящихся на расчетный период (если эти изменения повлекли утрату права на получение мер социальной поддержки).

 Предоставление мер социальной поддержки приостанавливается для выяснения причин возникновения (непогашения) задолженности по оплате жилого помещения и (или) коммунальных услуг, но не более чем на один месяц. При принятии решения о возобновлении предоставления мер социальной поддержки они выплачиваются также и за тот месяц, в течение которого приостанавливалось предоставление мер социальной поддержки. По истечении одного месяца, если заявителем не устранены нарушения, прописанные в подпункте 2.10.2 пункта 2.10. предоставление мер социальной поддержки не возобновляется.

2.10.3 При наличии у граждан уважительных причин возникновения задолженности по оплате за жилое помещение и (или) коммунальных услуг, таких как (стационарное лечение, смерть близких родственников, невыплата заработной платы в срок и др.) предоставление мер социальной поддержки возобновляется вне зависимости от условий приостановления предоставления мер социальной поддержки.

При отсутствии уважительных причин возникновения задолженности по оплате за жилое помещение и (или) коммунальные услуги, предоставление мер социальной поддержки возобновляется после полного погашения гражданином задолженности, образовавшейся в течение всего срока предоставления мер социальной поддержки.

**2.11 Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.**

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

**2.12 Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги или государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.**

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

**2.13 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 15 минут.

**2.14 Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.**

2.14.1 Заявление получателя муниципальной услуги, поступившее при личном обращении, подлежит обязательной регистрации в день обращения.

2.14.2 Заявление получателя муниципальной услуги, поступившее посредством почтового отправления или по электронной почте, подлежит обязательной регистрации в течение 3 рабочих дней с момента поступления.

**2.15** **Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.**

Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей услуги.

Территория, прилегающая к зданию, оборудуется бесплатными парковочными местами для стоянки легкового автотранспорта, в том числе для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов и других маломобильных групп населения.

Площадь, необходимая для проведения мероприятий в рамках предоставления муниципальной услуги, должна обеспечивать размещение специалистов Управления жилищно - коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия, оказывающих муниципальную услугу, и получателей услуги.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических, строительных норм и правил, противопожарной и антитеррористической безопасности и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Внутри административного здания в доступных, хорошо освещенных местах на специальных стендах должны быть размещены: информация о предоставлении муниципальной услуги, график приема граждан, перечни документов, образцы заявлений.

Места для ожидания приема и информирования заявителей должны быть оборудованы столами (стойками), стульями для возможности оформления документов. На столах (стойках) находятся писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки) в количестве, достаточном для написания письменного обращения.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, оборудуются стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Кабинет приема заявителей в Управлении жилищно - коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченном предприятии, в котором предоставляется муниципальная услуга или информация о ее предоставлении, должен быть оборудован вывеской с указанием номера кабинета, наименованием должности специалиста, графиком приема.

Каждое рабочее место специалистов Управления жилищно - коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, электронной почте, информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» и оборудовано печатным устройством (принтером), телефоном, иметь информацию о должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием заявителей.

Лицо, предоставляющее муниципальную услугу или осуществляющее информирование о ее предоставлении, обязано предложить заявителю воспользоваться стулом, находящимся рядом с рабочим местом данного лица.

В целях реализации Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» помещения должны обеспечивать возможность реализации прав инвалидов на предоставление муниципальной услуги. Помещения Управления жилищно - коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия оборудуются пандусами, лифтами (при возможности), санитарно-техническими помещениями (доступными для инвалидов), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Заявителям инвалидам, имеющим стойкие расстройства функции зрения, обеспечивается сопровождение и оказание им помощи в здании администрации Елизовского городского поселения при получении ими услуги, а так же на территорию администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия допускаются собаки – проводники.

Вызов должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается специальной кнопкой вызова, установленной на входе в здание администрации Елизовского городского поселения. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, оказывают помощь инвалидам в получении муниципальной услуги, а так же в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, при возможности оказывают помощь инвалидам в получении муниципальной услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

**2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.**

2.16.1 Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- возможности записи на прием в Управление для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги посредством РПГУ;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления муниципальной услуги.

2.16.2 Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

- своевременное получение муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.16.3 Возможность получения данной муниципальной услуги через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

2.16.4 Показатели доступности и качества муниципальной услуги при предоставлении в электронном виде:

- возможность получения информации о порядке и сроках предоставления услуги, с использованием ЕПГУ, РПГУ;

- возможность записи на прием для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги посредством РПГУ;

- при наличии технической возможности оценка доступности и качества муниципальной услуги на РПГУ;

- возможность направления в электронной форме жалобы на решения и действия (бездействия) должностного лица в ходе предоставления муниципальной услуги.

## 2.16.5 При получении муниципальной услуги заявитель осуществляет не более 1 взаимодействия с должностными лицами.

 Продолжительность взаимодействия составляет не более 15 минут.

**2.17 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.**

1) Предоставление муниципальной услуги через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

2) Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием ЕПГУ и РПГУ.

В целях получения муниципальной услуги в электронной форме заявителю необходимо зарегистрироваться в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА), по адресу <https://esia.gosuslugi.ru/registration/> в порядке, установленном нормативными правовыми актами и методическими документами, определяющими правила использования ЕСИА. После регистрации в ЕСИА и последующей авторизации, заявитель получает доступ к «личному кабинету» пользователя на ЕПГУ и РПГУ.

Для заявителей в целях предоставления муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается возможность:

а)  без авторизации на ЕПГУ и РПГУ:

- получения информации о предоставляемой муниципальной услуге;

-  ознакомления с нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

-  ознакомления с настоящим Административным регламентом.

- осуществления оценки качества предоставления муниципальной услуги (при наличии технической возможности);

- досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих.

б)  после авторизации на ЕПГУ и РПГУ:

- записи на прием для подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенностей выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенностей выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

## 3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

3.1.1 прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами;

3.1.2 рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами;

3.1.3 принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3.1.4 выдача или направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

**3.2.** **Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме.**

При предоставлении муниципальных услуг в электронной форме заявителю обеспечивается:

3.2.1 получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

3.2.2 запись на прием для подачи заявления и документов;

3.2.3 при наличии технической возможности оценка доступности и качества муниципальной услуги на ЕПГУ, РПГУ;

3.2.4 досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

**3.3. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами.**

3.3.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами в уполномоченное предприятие.

3.3.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

 Прием и регистрация заявления с документами, указанными в пункте 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента. Максимальное время выполнения административной процедуры составляет 1 день.

При личном обращении заявителя с заявлением с документами, должностное лицо уполномоченного предприятия:

- удостоверяет личность заявителя, в случае подачи заявления с документами представителем заявителя специалист удостоверяет его личность и проверяет его полномочия;

- устанавливает предмет обращения;

- проверяет правильность заполнения заявления, в случае несоответствия заявления – осуществляется информирование заявителя о необходимости повторного заполнения заявления, с предоставлением бумажной формы для заполнения;

- проверяет комплектность представленных документов на соответствие требованиям «Порядка предоставления мер социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг отдельным категориям граждан, проживающим на территории Елизовского городского поселения» (далее – Порядок), в случае несоответствия представленных документов по форме или содержанию требованиям Порядка или их отсутствия – информирует об этом заявителя;

- обеспечивает внесение соответствующей записи в журнал регистрации с указанием даты приема, номера заявления, сведений о заявителе, иных необходимых сведений в соответствии с порядком делопроизводства, выдает заявителю расписку в получении заявления и документов.

Документы, поступившие почтовым отправлением или по электронной почте, регистрируются не позднее 3 рабочих дней, следующего за днем их поступления в уполномоченное предприятие.

3.3.3 Сведения о должностном лице.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, указанной в пункте 3.3, является специалист уполномоченного предприятия, в обязанности которого входит выполнение указанных административных действий в соответствии с должностной инструкцией.

3.3.4 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является наличие заявления и прилагаемых к нему документов.

3.3.5 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является принятое заявление с прилагаемыми документами, выдача заявителю расписки в получении документов с номером и датой регистрации заявления при личном приеме и передача зарегистрированного заявления должностному лицу уполномоченного предприятия, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.6 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений и присвоение заявлению регистрационного номера.

## 3.4. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами при их наличии.

3.4.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления должностному лицу уполномоченного предприятия, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

1) Проверка полноты и соответствия установленным требованиям представленных документов:

- проверка наличия всех необходимых документов, исходя из соответствующего перечня документов, указанного в пункте 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента;

- проверка заявления и прилагаемых к нему документов на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2) Максимальная продолжительность административной процедуры рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги с прилагаемыми документами составляет 24 дня после дня регистрации заявления.

Заявитель вправе отозвать свое заявление на любом этапе его рассмотрения, до регистрации подготовленных результатов предоставления муниципальной услуги.

Отзыв заявления оформляется письмом заявителя или соответствующей записью его официального представителя на подлиннике ранее поданного заявления о предоставлении муниципальной услуги. При этом заявление остается в уполномоченном предприятии, предоставляющим муниципальную услугу, документы возвращаются заявителю.

3.4.3 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является отсутствие или наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.10 раздела 2 настоящего административного регламента.

3.4.4 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является рассмотренное заявление на соответствие или несоответствие заявления и прилагаемых документов установленным требованиям.

3.4.5 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является соответствие заявления и прилагаемых к нему документов требованиям административного регламента.

**3.5. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.**

3.5.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о предоставлении муниципальной услуги является рассмотренное заявление на соответствие или несоответствие заявления и прилагаемых документов установленным требованиям.

3.5.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

## 1) При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги – должное лицо уполномоченного предприятия поселения готовит ответ заявителю и направляет его на рассмотрение и подпись руководителю.

2) При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги - в течение 3 рабочих дней со дня принятия решениядолжное лицо уполномоченного предприятия готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальная продолжительность административной процедуры составляет 3 рабочих дня с момента принятия решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.3 Сведения о должностном лице.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, указанной в пункте 3.5, является специалист уполномоченного предприятия, в обязанности которого входит выполнение указанных административных действий в соответствии с должностной инструкцией.

3.5.4 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является отсутствие или наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.6 раздела 2 настоящего административного регламента.

3.5.5 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом административной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги. Результат предоставления муниципальной услуги выдается (направляется) заявителю указанным им способом.

3.5.6 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация ответа о предоставлении муниципальной услуги либо отказа в предоставлении, путем присвоения регистрационных номеров и дат.

**3.6. Выдача (направление) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.**

3.6.1 Основания для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является подготовленный ответ заявителю по получению муниципальной услуги либо об отказе в ее предоставлении.

3.6.2 Административная процедура предполагает следующие административные действия:

1) При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- производится расчет величины мер социальной поддержки при оплате за жилое помещение и коммунальные услуги;

- выдача подготовленного ответа способом, указанным заявителем.

2) При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- регистрация отказа с обоснованием причин отказа и со ссылкой на конкретные положения нормативных правовых актов и иных документов, являющихся основанием такого отказа;

- выдача подготовленного отказа способом, указанным заявителем.

Максимальная продолжительность административной процедуры составляет 3 рабочих дня с момента регистрации результата предоставления муниципальной услуги.

3.6.3 Сведения о должностном лице.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры, указанной в пункте 3.6, является специалист уполномоченного предприятия, в обязанности которого входит выполнение указанных административных действий в соответствии с должностной инструкцией.

3.6.4 Критерии принятия решений.

Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является наличие подписанного и зарегистрированного ответа либо подписанного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.5 Результат административной процедуры и порядок передачи результата.

Результатом выполнения административной процедуры является:

- при положительном решении:

- производится расчет величины мер социальной поддержки при оплате за жилое помещение и коммунальные услуги;

- при отрицательном решении:

- выдача мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Выдача (направление) заявителю результата оказания муниципальной услуги осуществляется уполномоченным должностным лицом по желанию заявителя:

- лично;

- по почте;

- на адрес электронной почты заявителя;

- иным способом, указанным в заявлении.

3.6.6 Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является расчет величины мер социальной поддержки при оплате за жилое помещение и коммунальные услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, путем присвоения регистрационных номеров и дат.

**3.7.** **Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу.**

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего административного регламента.

**3.8.** **Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием ЕПГУ и РПГУ, административных процедур (действий) в соответствии с положениями** **статьи 10** **Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».**

1) Получение информации о порядке и сроках предоставления услуги.

С использованием федеральной и региональной государственных информационных систем ЕПГУ и РПГУ осуществляется информирование заявителей о порядке и сроках предоставления услуги.

На ЕПГУ и РПГУ размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а так же перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- формы заявлений, используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ и РПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе РГУ, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1. Запись на прием в уполномоченное предприятие для подачи заявления о предоставлении услуги.

После авторизации на ЕПГУ и РПГУ заявителям предоставляется возможность предварительной записи на подачу заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного графика приема заявителей.

Специалист уполномоченного предприятия не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

3) Осуществление оценки качества предоставления муниципальной услуги.

При наличии технической возможности заявителю, в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12. 2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» предоставляется возможность оценить доступность и качество предоставления муниципальной услуги с использованием РПГУ.

4) Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу либо муниципального служащего, предоставляющего муниципальную услугу, осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 5 настоящего административного регламента, с использованием ЕПГУ и РПГУ через портал Федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование» – <https://do.gosuslugi.ru>.

**3.9. Порядок выполнения административных процедур (действий) многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг**

Предоставление данной муниципальной услуги через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

**3.10. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.**

В случае выявления заявителем в полученном документе опечаток и (или) ошибок, заявитель представляет заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок, которые были обнаружены в выданном документе.

Уполномоченный специалист, в срок, не превышающий 3 рабочих дня с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, уполномоченный специалист осуществляет выдачу исправленных документов в срок, не превышающий 5 дней с момента поступления соответствующего заявления.

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

**4.1.** **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, а также принятием ими решений.**

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, руководителем уполномоченного предприятия ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется руководителем Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченным предприятием путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.**

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании распорядительных документов руководителя Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уполномоченного предприятия. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы учреждения. При проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Внеплановые проверки проводятся в случае поступления обращений заявителей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов при предоставлении муниципальной услуги.

Проверки осуществляются с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении муниципальной услуги. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги или отдельные вопросы, связанные с предоставлением отдельных административных процедур.

**4.3.** **Ответственность должностных лиц и иных работников за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.**

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений административного регламента, руководитель Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, уплномоченного предприятия дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений, и контролирует их исполнение.

Виновные должностные лица несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и законодательства Камчатского края.

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

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

**5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников**

## 5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.

## Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц, служащих при предоставлении муниципальной услуги, в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, 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 Камчатского края, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами;

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

8) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Камчатского края, муниципальными правовыми актами;

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**5.2. Органы администрации Елизовского городского поселения и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

### 5.2.1 Жалобы на действия и решения, принятые руководителем уполномоченного предприятия, должностными лицами уполномоченного предприятия, подаются на имя руководителя Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения или Главы администрации Елизовского городского поселения.

### Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством ЕПГУ, РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

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

5.2.2 Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию Елизовского городского поселения, Управление жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению уполномоченным должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченных должностных лиц 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 течении пяти рабочих дней со дня регистрации.

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

Уполномоченным должностным лицом либо органом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, отказывается в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

Уполномоченным должностным лицом либо органом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, жалоба оставляется без рассмотрения в следующих случаях:

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

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

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

4) 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;

5.2.4 По результатам рассмотрения обращения жалобы уполномоченным должностным лицом администрации Елизовского городского поселения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.2.5 Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

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

Информация и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы размещаются на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, МФЦ, ЕПГУ, РПГУ, а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

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

При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию:

- местонахождение администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, МАУ «ЕРКЦ»;

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

- фамилии, имена, отчества и должности руководителей администрации Елизовского городского поселения, Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Елизовского городского поселения, МАУ «ЕРКЦ» которым может быть направлена жалоба.

При подаче жалобы заявитель вправе получить копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие), решение должностного лица.

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.

5.2.7. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия (бездействие) уполномоченных должностных лиц органа, предоставившего муниципальную услугу и решения по жалобе вышестоящим должностным лицам либо в судебном порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

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

**5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).**

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц администрации Елизовского городского поселения, муниципальных служащих, осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги в здании администрации Елизовского городского поселения, на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, МФЦ, ЕПГУ, РПГУ, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) письменной форме.

**5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.**

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц администрации Елизовского городского поселения осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, № 168, «Собрание законодательства РФ», 2010, № 31).

2) Постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников» (вместе с «Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов российской федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников»).

Перечень нормативных правовых актов (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте администрации Елизовского городского поселения, а также МФЦ, ЕПГУ и РПГУ (на основании сведений, содержащихся в РГУ).

3) Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

Приложение 1

к Административному регламенту

|  |
| --- |
| Директору уполномоченного предприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. заявителя)Адрес регистрации:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Эл. почта (при наличии)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В случае, если с заявлениемобращается представитель заявителя:Ф.И.О. представителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата выдачи доверенности:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сроком на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Серия, номер доверенности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Заявление**

Прошу предоставить меры социальной поддержки при оплате жилья и коммунальных услуг за счет средств бюджета Елизовского городского поселения.

 К заявлению прилагаю документы:

 1.

 2.

 3.

 4.

 5.

 6.

Заявитель:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

 (Ф.И.О.) (Подпись)

Приложение 2

к Административному регламенту

# Согласие субъекта на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, основной документ, удостоверяющий личность (паспорт) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в лице моего представителя (если есть) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, основной документ, удостоверяющий личность (паспорт) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего (ей) на основании (наименование документа, подтверждающего полномочия представителя и его реквизиты) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, на основании статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю свое согласие на обработку своих персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, с целью (вписать нужное) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

# Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nп/п | Персональные данные | Согласие |
| ДА | НЕТ |
| 1. Общая информация |
|  | Фамилия |  |  |
|  | Имя |  |  |
|  | Отчество |  |  |
|  | Год, месяц, дата и место рождения |  |  |
|  | Адрес места жительства |  |  |
|  | Семейное положение |  |  |
|  | Имущественное положение |  |  |
|  | Паспортные данные |  |  |
|  | Доходы |  |  |
|  | СНИЛС, ИНН |  |  |

Субъект персональных данных вправе отозвать данное согласие на обработку своих персональных данных, письменно уведомив об этом оператора.

В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку своих персональных данных оператор обязан прекратить их обработку или обеспечить прекращение такой обработки (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора) и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора) в срок, не превышающий тридцати дней с даты поступления указанного отзыва. В случае отсутствия возможности уничтожения персональных данных в течение указанного срока оператор осуществляет блокирование таких персональных данных или обеспечивает их блокирование (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора) и обеспечивает уничтожение персональных данных в срок не более чем шесть месяцев.

 « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ год \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись