Приложение к постановлению
администрации города Орла

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 года № \_\_\_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«КОМПЕНСАЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯМ ОРГАНОВ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБЩЕСТВЕНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА ОРЛА В РАЗМЕРЕ 50 ПРОЦЕНТОВ ОПЛАТЫ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ (ВОДОСНАБЖЕНИЕ, ВОДООТВЕДЕНИЕ, ЭЛЕКТРОСНАБЖЕНИЕ, ГАЗОСНАБЖЕНИЕ, ОБРАЩЕНИЕ С ТВЕРДЫМИ КОММУНАЛЬНЫМИ ОТХОДАМИ) – В ПРЕДЕЛАХ УСТАНОВЛЕННЫХ НОРМАТИВОВ ПОТРЕБЛЕНИЯ УКАЗАННЫХ УСЛУГ»**

**Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента является порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Компенсация руководителям органов территориального общественного самоуправления города Орла в размере 50 процентов оплаты коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами – в пределах установленных нормативов потребления указанных услуг» (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее – регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов исполнения вышеуказанной муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей результатов исполнения данной услуги и определяет состав, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителем о предоставлении муниципальной услуги являются физические лица либо лица, наделенные полномочиями действовать от их имени.

1.2.2. От имени физических лиц подавать запрос о предоставлении муниципальной услуги могут представители, действующие на основании доверенности.

1.2.3. Заявителями о предоставлении муниципальной услуги являются руководители органов территориального общественного самоуправления (далее – ТОС), Уставы которых зарегистрированы в установленном порядке, в период действия их полномочий.

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется территориальными управлениями по районам администрации города Орла (далее – Структурные подразделения):

- непосредственно в Структурных подразделениях;

- с использованием средств телефонной связи или электронной почты;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

1.3.2. Информирование о муниципальной услуге проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования, публичного устного или письменного информирования. Информирование осуществляется на русском языке.

Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги (далее – информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.3. Адреса Структурных подразделений:

Территориальное управление по Железнодорожному району администрации города Орла: г. Орел, пер. Трамвайный, 1, каб. 19; gosteva@orel-adm.ru;

Территориальное управление по Заводскому району администрации города Орла: г. Орел, ул. 1 Посадская, 14, каб. 32; adm.zavod@mail.ru;

Территориальное управление по Северному району администрации города Орла: г. Орел, Московское шоссе, 137, каб. 201, frolovicheva@orel-adm.ru;

Территориальное управление по Советскому району администрации города Орла: г. Орел, ул. Октябрьская, 30, каб. 308; filenko@orel-adm.ru

1.3.4. На сайте администрации города Орла www.orel-adm.ru размещается текст настоящего регламента с приложениями.

1.3.5. Сведения о графике (режиме) работы Структурных подразделений размещаются непосредственно в зданиях (помещениях), занимаемых Структурными подразделениями, а также сообщаются по телефонам для справок (консультаций).

Телефоны для справок (консультаций) Структурных подразделений:

- приемная заместителя главы администрации города Орла – начальника территориального управления по Железнодорожному району города Орла – 55-05-64;

- телефоны исполнителей, специалистов территориального управления по Железнодорожному району – 54-12-69 (тел./факс); 42-89-46;

- приемная заместителя главы администрации города Орла – начальника территориального управления по Заводскому району города Орла – 71-73-17; 47-10-60 (тел./факс);

- телефоны исполнителей, специалистов территориального управления по Заводскому району – 73-55-64; 42-89-77;

- приемная заместителя главы администрации города Орла – начальника территориального управления по Северному району города Орла – 47-38-90; 47-38-91 (тел./факс);

- телефоны исполнителей, специалистов территориального управления по Северному району – 47-38-85; 33-50-04;

- приемная заместителя главы администрации города Орла – начальника территориального управления по Советскому району города Орла – 43-18-19;

- телефоны исполнителей, специалистов территориального управления по Советскому району – 43-36-21; 43-35-02.

Режим работы структурных подразделений:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

В предпраздничные дни продолжительность работы сокращается на 1 час.

1.3.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций).

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Структурных подразделений подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.3.8. При невозможности специалиста Структурного подразделения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее – Заявление), поданного в Структурное подразделение по месту регистрации руководителя органа ТОС в письменной форме по форме согласно Приложению 1 к данному Регламенту.

1.3.10. Заинтересованные лица, представившие в Структурное подразделение заявление и документы для получения муниципальной услуги, информируются:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроках оформления документов и возможности их получения.

1.4. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги

1.4.1. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Структурного подразделения при непосредственном личном контакте с потребителями результата предоставления муниципальной услуги, а также с использованием почтовой и телефонной связи.

1.4.2. Информация о сроке оформления документов и возможности их получения сообщается при приеме документов, а в случае сокращения срока – по контактным телефонам, указанным в заявлении.

1.4.3. Для получения сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата подачи заявления, фамилия заявителя, наименование муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится его заявление о предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги

1.5.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами Структурного подразделения, предоставляющими муниципальную услугу.

1.5.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- информация о составе документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- комплектность (достаточность) представленных документов;

- правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);

- время приема, порядок и сроки выдачи документов;

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

- иные вопросы, относящиеся к настоящему регламенту.

1.5.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

1.5.4. Консультации предоставляются при личном обращении в Структурное подразделение, посредством телефонной связи или электронной почты.

1.5.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются бесплатно.

1.5.6. При консультировании по телефону специалист Структурного подразделения должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа, в которое обратилось заинтересованное лицо, а затем – в вежливой форме проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.

1.5.7. При консультировании по письменным обращениям заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, номер телефона исполнителя. Ответ на обращение подписывается начальником (заместителем начальника) Структурного подразделения и направляется по почте на адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

1.5.8. При консультировании по электронной почте заявителю дается четкий и понятный ответ на поставленные вопросы, указывается фамилия, имя, отчество, должность, адрес электронной почты и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется на адрес электронной почты заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления обращения.

**Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Компенсация руководителям органов территориального общественного самоуправления города Орла в размере 50 процентов оплаты коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами) – в пределах установленных нормативов потребления указанных услуг».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет администрация города Орла.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- назначение ежеквартальной денежной компенсации в размере 50 процентов оплаты коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами) – в пределах установленных нормативов потребления указанных услуг;

- мотивированный отказ в предоставлении компенсации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга или отказ в предоставлении такой услуги производится в срок, не превышающий 60 дней с даты поступления заявления и предоставления необходимых документов.

2.4.2. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с даты принятия решения о назначении или отказе в предоставлении такой услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.5.2. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.3. Решение Орловского городского Совета народных депутатов от 29.04.2014 № 48/0915-ГС «О принятии новой редакции Положения «О территориальном общественном самоуправлении в городе Орле»;

2.5.4. Порядок предоставления компенсации руководителям органов территориального общественного самоуправления города Орла в размере 50 процентов оплаты коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами – в пределах установленных нормативов потребления указанных услуг, утвержденный постановлением администрации города Орла от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_.

2.5.5. Настоящий регламент.

2.6. Перечень документов, предоставляемых заявителями

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет:

1) заявление (приложение № 1), если иное не установлено законодательством, в рамках которого предоставляется муниципальная услуга;

2) доверенность, оформленную в установленном законом порядке (в случае подачи заявления представителем заявителя);

3) паспорт заявителя;

4) копию протокола собрания или конференции жителей, проживающих на территории органа ТОС, о выборах (перевыборах) руководителя органа ТОС или копию удостоверения руководителя органа ТОС;

5) реквизиты карты «МИР» в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»;

6) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС);

7) согласие на обработку персональных данных (приложение № 2);

8) свидетельство о постановке на учет физического лица в налоговом органе на территории Российской Федерации;

9) в случае изменения фамилии, имени, отчества предоставляются свидетельство о браке, свидетельство о перемене имени либо свидетельство о расторжении брака.

2.6.2. Все документы предоставляются в копиях (кроме заявления и согласия на обработку персональных данных получателя услуги) в одном экземпляре с одновременным предоставлением оригинала. Копии документов после проверки их соответствия оригиналам заверяются специалистом Структурного подразделения.

В соответствии с требованиями Федерального закона N 210-ФЗ от 27.07.2010 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Структурное подразделение в рамках межведомственного взаимодействия в соответствующих органах дополнительно запрашивает следующую информацию:

Расчет компенсации по оплате коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами) в соответствии с установленными нормативами потребления, принимая во внимание фактически произведенную оплату потребленных услуг.

2.6.3. В заявлении указываются полные реквизиты заявителя, испрашиваемая форма предоставления услуги.

Заявление может быть написано от руки или машинописным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

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

- документы имеют подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные в них исправления;

- документы имеют серьезные повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание;

- представлен неполный комплект документов, указанных в п. 2.6.1. настоящего регламента.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги отказывается:

а) если статус заявителя не соответствует требованиям подпункта 1.2.3 настоящего регламента;

б) при наличии задолженности по оплате коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами).

2.8.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, указанным в [подпункте 2.8.1](#Par302) настоящего регламента, специалист Структурного подразделения готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги, запрос и прилагаемые к нему документы предоставляются начальнику Структурного подразделения для подписания.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации заявлений заявителей о предоставлении муниципальной услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, соответствующее установленным требованиям, в том числе при личном обращении заявителя, регистрируется в день его поступления специалистом Структурного подразделения, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции в подразделении, предоставляющем муниципальную услугу.

2.12. Требования к месту предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны находиться в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Здания должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения.

Центральные входы в здания должны быть оборудованы информационными табличками, содержащими информацию об органе местного самоуправления, осуществляющем предоставление муниципальной услуги.

Здания оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.12.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (кабинетах).

Двери кабинетов оборудуются вывеской с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей работников, осуществляющих прием граждан, режима работы. Помещения, в которых осуществляется прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение заявителя и специалиста, возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения. Кабинеты приема заявителей оборудуются столом и стульями, должны отвечать санитарным правилам, нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, иметь естественное проветривание. Кабинеты оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

При организации рабочих мест для специалистов должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещений при необходимости.

2.12.3. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги, права и ответственность специалиста и заявителя;

- текст настоящего административного регламента с приложениями;

- блок-схема последовательности административных процедур при исполнении муниципальной услуги;

- образец оформления заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, и требования к нему;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.4. Места ожидания должны быть оборудованы стульями или скамейками, отвечать санитарным правилам и нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, иметь естественное проветривание. Санузлы во время приема должны быть открытыми и отвечать требованиям санитарных правил и нормативов.

2.12.5. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения при необходимости оказывается содействие при входе в здание или помещение оказания услуги и его сопровождении в здании или помещении.

2.12.6. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения оказывается необходимая помощь, связанная с разъяснением в доступной для инвалида форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых документов, ознакомлением с последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

3) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

4) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

5) своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством методов, предусмотренных административным регламентом;

6) ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;

7) соблюдение требований к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

**Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ**

**ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Перечень административных процедур:

1. прием и регистрация заявления с прилагаемыми документами для предоставления муниципальной услуги;
2. обмен информацией с ресурсоснабжающими организациями;
3. принятие решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги в виде компенсации по оплате коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами); подготовка проекта решения;
4. подписание проекта постановления администрации города Орла о назначении компенсации или решения об отказе в услуге; информирование гражданина о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Административные процедуры:

1) Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является непосредственное обращение заявителя в Структурное подразделение с заявлением и прилагаемыми документами.

Специалист Структурного подразделения, ответственный за прием документов, проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям настоящего регламента; вносит в журнал регистрации запись о приеме документов и оформляет расписку о приеме документов; информирует заявителя об обязанностях своевременно сообщать в уполномоченный орган об изменениях, влияющих на размер компенсации (места регистрации, перевыборы руководителя органа территориального общественного самоуправления, окончание срока полномочий руководителя органа территориального общественного самоуправления); формирует выплатное дело получателя.

Срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации документов составляет не более 30 минут.

2) Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление документов заявителя

В течение 5 рабочих дней с даты поступления заявления и комплекта документа специалист территориального управления направляет запрос в ресурсоснабжающие организации с целью подтверждения факта своевременной оплаты заявителем коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами).

Срок выполнения административной процедуры по направлению запросов в ресурсоснабжающие организации не более 5 рабочих дней.

3) После получения ответа от ресурсоснабжающих организаций об отсутствии или наличии задолженности у заявителя по оплате коммунальных услуг (водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами) специалист территориального управления готовит проект постановления администрации города Орла о назначении ежеквартальной компенсации руководителю органа территориального общественного самоуправления на период его полномочий или проект решения об отказе в предоставлении компенсации.

Срок выполнения административной процедуры на получение ответа и подготовку проекта решения составляет не более 35 календарных дней.

4) специалист территориального управления в течение не более 5 рабочих дней направляет на визирование и обеспечивает подписание проекта постановления администрации города Орла или проекта решения об отказе в предоставлении компенсации. В течение 5 рабочих дней после подписания документа (постановление или решение) уведомляет руководителя органа территориального общественного самоуправления города Орла о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры – 10 рабочих дней.

**Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется Структурным подразделением непосредственно при предоставлении услуги, а также путем проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. В ходе текущего контроля начальник Структурного подразделения проверяет:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур, указанных в пп. 1 – 3 п. 3.2;

- последовательность, полноту, результативность действий в рамках осуществления административных процедур, указанных в пп. 1 – 3 п. 3.2;

- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.3. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений начальник Структурного подразделения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

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

4.2.1. Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего регламента осуществляется начальником (заместителем начальника) Структурного подразделения и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения регламента осуществляются начальником (заместителем начальника) Структурного подразделения в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Срок проведения плановой проверки составляет не более 7 календарных дней.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя в Структурное подразделение или администрацию города Орла на действия (бездействие) должностных лиц. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.2.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер Структурное подразделение сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Орла за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них должностных обязанностей, за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4.2. Физические и юридические лица в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги вправе:

- предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

**Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК**

**ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)**

**ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) и судебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги является жалоба заявителя на предоставление муниципальной услуги.

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

а) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) 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 Орловской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами.

5.4. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Структурное подразделение, администрацию города Орла. Жалоба рассматривается заместителем главы администрации города Орла – начальником территориального управления по району администрации города Орла, главой администрации города Орла в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или его должностного лица в приеме документов у заявителя - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.5. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

1) в жалобе (претензии) не указаны фамилия, имя, отчество заявителя, направившего жалобу (претензию), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) в жалобе (претензии) содержатся нецензурные слова;

3) текст жалобы не поддается прочтению;

4) повторное обращение с жалобой, по которой был дан исчерпывающий ответ (в случае отсутствия иных ранее не указанных доводов по существу вопроса).

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- заместителю главы администрации города Орла – начальнику территориального управления по району администрации города Орла на решения, действия (бездействие) заместителя начальника территориального управления по району администрации города Орла, начальника отдела организационной работы и делопроизводства территориального управления по району администрации города Орла, специалистов отдела организационной работы и делопроизводства территориального управления по району администрации города Орла;

- главе администрации города Орла на решения, действия (бездействие) заместителя главы администрации города Орла – начальника территориального управления по району администрации города Орла.

Срок рассмотрения – 15 дней со дня регистрации жалобы.