



## Администрация города Тулы

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 07.09.2014 № 1286

О внесении изменения в  
постановление администрации  
города Тулы от 28.03.2011 № 692

В соответствии с Федеральным законом от 28 июля 2012 года №133-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», Федеральным законом от 07 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Тулы от 16.05.2012 № 1272 «О правилах разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Тулы», на основании Устава муниципального образования город Тула администрация города Тулы ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации города Тулы от 28.03.2011 № 692 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», следующее изменение:

приложение к постановлению изложить в новой редакции (приложение).

2. Признать утратившими силу:

постановление администрации города Тулы от 05.03.2013 № 492 «О внесении изменений в постановление администрации города Тулы от 28.03.2011 № 692», за исключением пункта 2;

постановление администрации города Тулы от 31.12.2013 № 4530 «О внесении изменений в постановление администрации города Тулы от 28.03.2011 № 692», за исключением пункта 2;

постановление администрации города Тулы от 13.02.2015 № 593 «О внесении изменений в постановление администрации города Тулы от

28.03.2011 № 692»;

постановление администрации города Тулы от 29.04.2016 № 1829 «О внесении изменений в постановление администрации города Тулы от 28.03.2011 № 692».

3. Опубликовать постановление на официальном сайте муниципального образования город Тула (<http://www.pracity.tula.ru>) в сети Интернет и разместить на официальном сайте администрации города Тулы в сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава администрации  
города Тулы



Е.В. Авиллов

Приложение  
к постановлению  
администрации города Тулы  
« 04 » 09 2017 г.  
N 2886

Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

1.1. Предметом регулирования Административного регламента являются установление и соблюдение сроков, последовательности административных процедур и административных действий по предоставлению информации населению о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2. В целях применения настоящего Административного регламента используются следующие понятия:

- заявители - физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в администрацию города Тулы с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления, - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования город Тула;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети «Интернет» и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

- жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, или многофункционального центра либо муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги;

- многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр, МФЦ) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

- предоставление муниципальной услуги в электронной форме - предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

- межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, многофункциональными центрами;

- межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, направленный

органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным действующим законодательством;

- АСЭД «Дело» - автоматизированная система электронного документооборота, в которой осуществляется регистрация входящей и исходящей корреспонденции администрации города Тулы, отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Тулы;

- РПГУ - региональный портал государственных и муниципальных услуг Тульской области.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

3.1. Место нахождения управления по городскому хозяйству администрации города Тулы: 300041, г. Тула, Центральный переулок, д. 9. Место нахождения администрации города Тулы: 300041, г. Тула, пр. Ленина, д. 2.

3.2. График работы администрации города Тулы и управления по городскому хозяйству администрации города Тулы:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

пятница и предпраздничные дни с 9.00 до 17.00;

перерыв на обед с 12.30 до 13.18.

3.3. Информацию о муниципальной услуге можно получить:

- непосредственно в управлении по городскому хозяйству администрации города Тулы;

- посредством телефонной связи;

- посредством почтовой связи, в том числе электронной почты;

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации города Тулы;

- в средствах массовой информации и на информационных стендах в помещении управления по городскому хозяйству администрации города Тулы;

- в многофункциональном центре, осуществляющем свою деятельность на территории муниципального образования город Тула.

3.4. Справочные телефоны, по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги:

- в администрации города Тулы - (4872) 56-89-43;

- в управлении по городскому хозяйству администрации города Тулы - (4872) 30-81-26; (4872) 55-03-89;

3.5. Адрес официального сайта:

- администрации города Тулы - <http://www.tula.ru>;

- РПГУ - <http://www.gosuslugi71.ru>.

3.6. Адрес электронной почты:

- администрации города Тулы - [post@cityadm.tula.ru](mailto:post@cityadm.tula.ru);

3.7. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

3.7.1. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются:

- при личном обращении;

- при письменном обращении (в том числе посредством электронной почты);

- по телефону;

- посредством РПГУ.

1) Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками управления по городскому хозяйству администрации города Тулы (далее - Управление) в соответствии с должностными инструкциями.

2) Время ожидания в очереди для получения консультации при личном обращении - не более 15 минут.

3) При консультировании по письменным заявлениям ответ направляется почтой в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления заявления.

4) При консультировании по письменным заявлениям, полученным посредством электронной почты, ответ направляется на электронный адрес заявителя (если в заявлении не указана иная форма получения заявителем необходимой информации) в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления заявления.

5) При устных обращениях и ответах на телефонные звонки сотрудником Управления подробно, четко и в вежливой форме осуществляется консультирование (информирование) обратившихся по существу интересующего их вопроса.

6) Соединение с абонентом производится не позже третьего телефонного зуммера. В случае необходимости производится не более одной переадресации звонка другому сотруднику для ответа на вопрос заявителя. Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут.

7) При консультировании по телефону сотрудник Управления обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- информация о месте нахождения и графике работы Управления;

- сведения о нормативных актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы заявления на предоставление муниципальной услуги, на получение

информации о предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о принятии решения по конкретному заявлению о предоставлении муниципальной услуги.

3.8. Сведения о предоставлении муниципальной услуги можно получить с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также на РПГУ Тульской области.

3.9. Порядок, форма и место размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

3.9.1. Места размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- на официальном сайте администрации города Тулы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Муниципальные услуги»;

- на информационных стендах в помещениях Управления;

- МФЦ;

- на РПГУ.

3.9.2. Порядок, форма размещения информации о предоставлении муниципальной услуги.

1) Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу;

- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о стоимости муниципальной услуги и порядке оплаты;

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

- информацию о результате оказания муниципальной услуги;

- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- информацию об адресах места приема документов для предоставления муниципальной услуги и графике приема документов;

- информацию о месторасположении, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о порядке получения консультации;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений сотрудниками Управления, а также иными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- текст Административного регламента (полная версия - на интернет-сайте, извлечения - на информационном стенде).

- формы и бланки заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

3.9.3. Информация размещается на РПГУ в порядке, установленном действующим законодательством.

4. Права и обязанности заявителей, Управления при предоставлении муниципальной услуги.

4.1. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

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

- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

4.2. Управление обязано:

- предоставлять муниципальную услугу в соответствии с Административным регламентом;

- обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- представлять в иные органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг, многофункциональные центры по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления муниципальных услуг, за исключением документов, включенных в перечень документов, указанных в пункте 10.1 Административного регламента, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих муниципальные услуги, от подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, многофункциональных центров такие документы и информацию;

- исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

6. Наименование отраслевого (функционального) органа администрации города Тулы, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, - управление по городскому хозяйству администрации города Тулы.

7. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

8. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

8.1. Срок предоставления муниципальной услуги - не более 30 дней со дня регистрации запроса.

9. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Устав муниципального образования город Тула («Тула вечерняя», № 57, 27.03.1997);

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Тула, регулирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

10.1. Перечень документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя:

- заявление для предоставления муниципальной услуги (приложение 1 к административному регламенту);

- документ, удостоверяющий личность заявителя.

10.1.1. В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Данные действия не распространяются на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (приложение 2 к административному регламенту).

10.2. Комплектование и передача пакета документов, необходимого для предоставления муниципальной услуги, осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Административным регламентом и иными правовыми актами.

11. Перечень оснований для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги:

- если в заявлении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в таком случае заявление подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- если в заявлении обжалуется судебное решение, то такое заявление в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, его направившему, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Управления, а также членов их семей, такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст заявления (либо документов, приложенных к нему) не поддается прочтению;

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- если в заявлении или в документах имеются подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления, а также если

документы исполнены карандашом;

- если фамилия, имя и отчество заявителя, адрес его места жительства не написаны полностью;

- если имеются документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

11.1. Сообщение о невозможности рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в семидневный срок со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в системе электронного документооборота.

11.2. Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить заявление.

12. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документов, указанных в пункте 10 настоящего административного регламента;

- в заявлении отсутствует информация, предусмотренная формой заявления (приложение 1 к административному регламенту).

- непредставление или неполное представление документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в настоящем Административном регламенте, обязанность по представлению которых возложена на заявителя;

- представление недостоверных документов и сведений;

- подача заявителем письменного заявления, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- запрос заявителем информации, которая не относится к сфере предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие оформленной в установленном порядке доверенности в случае подачи заявления на оформление запрашиваемого документа, подлежащего выдаче третьему лицу.

13. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одно заявление.

15. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут на одно заявление.

16. Максимальный срок регистрации заявления составляет не более 15 минут на одно заявление.

17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для проведения муниципальной услуги:

1. Прием заявителей (получателей муниципальной услуги)

осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, оборудованном средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

2. Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной и охранной сигнализации.

3. Вход в здание органа, предоставляющего муниципальную услугу, должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

4. В помещении для предоставления муниципальной услуги должно быть предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования (туалета) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

5. Зал ожидания для предоставления муниципальной услуги оборудуется:

- информационными стендами, на которых размещаются текст настоящего Административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, бланки заявлений;

- местами для заполнения необходимых заявлений и документов;

- средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6. Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

- доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

- возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации.

В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

7. Рабочее место каждого сотрудника, услуги которого присм документов, оснащается настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

8. Рабочие места сотрудников должны быть оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

| Показатели доступности и качества муниципальной услуги                                                                                                                     | Нормативное значение показателя     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги, предоставляемой Управлением посредством: |                                     |
| - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению)                                                                                                                  | 100% (от числа запросов, обращений) |
| - факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению)                                                                                                                | 100% (от числа запросов, обращений) |
| - почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению)                                                                                     | 100% (от числа запросов, обращений) |
| - размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах                                                     | 100%                                |
| - в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,                                                                                                                    | 100%                                |

|                                                                                                                                                             |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| в том числе на официальном сайте администрации города Тулы                                                                                                  |      |
| - обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации                                                                                  | 100% |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа                                                             | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги не более установленного Административным регламентом | 100% |
| Соблюдение срока регистрации запроса (заявления) заявителя                                                                                                  | 100% |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги не более установленного Административным регламентом      | 100% |
| Доля случаев правильно заполненных заявителем запросов и заявлений (с приложением необходимых документов) и сданных с первого раза                          | 95%  |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги                                                                     | 100% |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги                                                                   | 95%  |
| Доля случаев правильно оформленных документов сотрудником, участвующим в процессе предоставления                                                            | 95%  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| муниципальной услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |      |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оснащенность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей | 100% |
| Оснащенность рабочих мест сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой                                                                                                                                                                                                                                                           | 100% |
| Укомплектованность управления, предоставляющего муниципальную услугу, необходимым количеством сотрудников                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100% |
| Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 90%  |
| Доля сотрудников, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 60%  |

|                                                                                                                                                                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг                                                                                                                                                         | 5%        |
| Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок                                                                                                                                                                                        | 100%      |
| Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования                                                                                                                                                                     | 95%       |
| Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования                                                                                                                                                                                   | 100%      |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования                                                                                                                                                                                 | 95%       |
| Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги специалистами отраслевого (функционального) и территориального органа администрации города, в судебном порядке | 5%        |
| Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги                                                                                                                              | 100%      |
| Количество заявителей, обратившихся в администрацию города Тулы, управление по городскому хозяйству администрации города Тулы за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги                       | (человек) |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалетами) и размещения верхней одежды посетителей | 100% |
| соответствие помещений требованиям пп. 6 пункта 17 настоящего административного регламента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 100% |

19. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- 1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- 2) подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо подведомственной органу местного самоуправления организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;
- 3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 4) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;
- 5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;
- 6) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

20. Перечень административных процедур, исполняемых в рамках предоставления муниципальной услуги:

- консультирование по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги;
- прием заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги;
- регистрация заявления и документов с целью предоставления муниципальной услуги;
- проверка представленных документов и сведений и установление возможности (невозможности) получения заявителем муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги заявителю либо мотивированное письмо с мотивированным отказом в предоставлении информации.

20.1. Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в

соответствии с положениями действующего законодательства.

21. Основанием для начала консультирования по порядку и срокам предоставления муниципальной услуги является обращение, выраженное в устной, письменной, в том числе электронной, форме, содержащее вопросы, касающиеся порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, а также иных вопросов в рамках предоставления муниципальной услуги.

21.1. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заявителем и заинтересованным лицом используются следующие формы консультирования:

- индивидуальное консультирование лично;
- индивидуальное консультирование по почте, в том числе по электронной почте;
- индивидуальное консультирование по телефону.

21.2. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником Управления.

21.3. Информирование осуществляется в соответствии с графиком работы Управления.

21.4. Индивидуальное консультирование лично.

1) Индивидуальное консультирование лично осуществляется в порядке «живой очереди». Время ожидания в очереди заявителя, заинтересованного лица при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя, заинтересованного лица не может превышать 10 минут.

2) В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, лицо, осуществляющее индивидуальное устное консультирование, может предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного консультирования.

21.5. Индивидуальное консультирование по почте.

1) При консультировании по письменным заявлениям ответ на заявление заинтересованного лица направляется почтой в адрес заявителя, заинтересованного лица в срок, не превышающий 30 дней с момента получения письменного обращения. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления. Заявитель вправе приложить к такому заявлению необходимые документы копии документов.

2) При консультировании по письменным заявлениям, поступившим посредством электронной почты либо в электронном виде, ответ на обращение заявителя, заинтересованного лица направляется электронной почтой (если иное не указано в заявлении) в срок, не превышающий 30 дней с момента получения письменного обращения. Обращение, поступившее по электронной почте, подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

21.5.1. Заявление, поступившее в форме электронного документа, должно содержать изложение сути вопроса, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты, если ответ

должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме на бумажном носителе. Заявитель вправе приложить к такому заявлению необходимые документы и материалы в электронной форме, если подача сведений в такой форме не противоречит действующему законодательству.

#### 21.6. Индивидуальное консультирование по телефону.

1) Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель или заинтересованное лицо, фамилии, имени, отчестве и должности лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

21.7. Сотрудники Управления при ответе на устные обращения (лично или по телефону) обязаны:

- корректно и внимательно относиться к заявителю, заинтересованному лицу, не унижая его чести и достоинства;
- произносить слова четко, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- подвести итоги консультирования, перечислить меры, которые необходимо принять.

21.7.1. Сотрудники Управления, осуществляющие устное консультирование (лично, или по телефону), предоставляют ответ самостоятельно либо могут предложить заявителю, заинтересованному лицу обратиться письменно, в том числе посредством электронной почты, либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другого специалиста или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

21.7.2. Сотрудники Управления не вправе осуществлять консультирование, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях предоставления муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей, заинтересованных лиц.

21.8. Ответы на письменные обращения, в том числе в электронном виде, даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;
- фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

22. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является поступление от заявителя в администрацию города Тулы, Управление письменного заявления с приложенными к нему необходимыми для предоставления муниципальной услуги документами, обязанность по представлению которых возложена на заявителя.

23. Заявление может поступить по почте, в том числе по электронной почте, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», быть доставленным непосредственно заявителем, если иное не

предусмотрено действующим законодательством.

24. При поступлении запроса (заявления) заявителя в администрацию города Тулы сотрудником, ответственным за регистрацию входящих документов, осуществляется регистрация запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги в АСЭД и передача данного запроса заместителю главы администрации города, курирующему деятельность Управления.

Срок исполнения данной административной процедуры – 1 день.

24.1. Заместитель главы администрации города, курирующий деятельность Управления, после рассмотрения запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги направляет данный запрос для исполнения в Управление.

Срок исполнения данной административной процедуры – 3 дня.

24.2. Руководитель Управления осуществляет рассмотрение запроса и назначение сотрудника Управления, ответственного за исполнение данного запроса.

Срок исполнения данной административной процедуры – 1 день.

24.3. После рассмотрения запроса сотрудником Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги и исполнение запроса, подготавливается информация, на основании которой руководитель Управления принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги заявителю либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры – 1 день.

24.4. При принятии положительного решения сотрудником Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги и исполнение запроса, осуществляется подготовка письменного ответа заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Данный ответ визируется руководителем Управления, подписывается в установленном порядке заместителем главы администрации города, курирующим деятельность Управления.

Срок исполнения данной административной процедуры – 3 дня.

24.5. После подписания заместителем главы администрации города, курирующим деятельность Управления, письменного ответа заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, сотрудником, ответственным за регистрацию входящих и исходящих документов, осуществляется регистрация данного ответа в АСЭД и направление его в адрес заявителя удобным для заявителя способом.

Срок исполнения данной административной процедуры – 1 день.

24.6. При принятии решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги сотрудником Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, готовится письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги. Данное письмо визируется руководителем Управления и подписывается в установленном порядке заместителем главы администрации города, курирующим деятельность

Управления.

Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

24.7. После подписания заместителем главы администрации города, курирующим деятельность Управления, письменного ответа заявителю, содержащего мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, сотрудником, ответственным за регистрацию входящих и исходящих документов, осуществляется регистрация данного ответа в АСЭД и направление его в адрес заявителя удобным для заявителя способом.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

25. При поступлении запроса (заявления) заявителя в Управление сотрудник Управления, ответственный за прием документов, проводит первичную проверку представленного заявления, осуществляет регистрацию входящих документов о предоставлении муниципальной услуги и передачу данного запроса руководителю Управления.

Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

25.1. Руководителем Управления осуществляется рассмотрение запроса и назначение сотрудника, ответственного за исполнение данного заявления.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

25.2. После рассмотрения заявления сотрудником Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги и исполнение заявления, подготавливается информация, на основании которой начальник Управления принимает решение о возможности предоставления муниципальной услуги заявителю либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

25.3. При принятии положительного решения сотрудником Управления, ответственным за предоставление муниципальной услуги и исполнение заявления, осуществляется подготовка письменного ответа заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. Данный ответ подписывается в установленном порядке руководителем Управления.

Срок исполнения данной административной процедуры - 3 дня.

25.4. После подписания руководителем Управления письменного ответа заявителю, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, сотрудником Управления, ответственным за делопроизводство, осуществляется регистрация данного ответа и направление его в адрес заявителя удобным для заявителя способом.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 день.

26. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 3 к Административному регламенту.

27. Заявителям, а также заинтересованным лицам обеспечена возможность доступа к сведениям о порядке предоставления муниципальной услуги посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта администрации города Тулы, РПГУ, портала государственных и муниципальных услуг.

28. Заявителям, а также заинтересованным лицам обеспечена

возможность получения формы заявления о предоставлении муниципальной услуги посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта администрации города Тулы, РПГУ, портала государственных и муниципальных услуг.

#### IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

29. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками Управления в рамках исполнения Административного регламента осуществляется их непосредственным руководителем, а также лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

30. Руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

31. Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение заявлений (запросов) на письменную консультацию, установленных настоящим Административным регламентом.

32. Текущий контроль (плановый контроль) осуществляется путем проведения руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения сотрудниками Управления положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

33. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается руководителем Управления, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

33.1. Проведение проверок исполнения Административного регламента в рамках текущего контроля (планового контроля) производится не реже одного раза в квартал.

34. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

35. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования

город Тула.

36. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с действующим законодательством.

37. Ответственность за нарушение установленного порядка исполнения Административного регламента наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего  
муниципальную услугу, а также лиц, участвующих  
в предоставлении муниципальной услуги

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

39. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

39.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно

руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

39.2. Жалоба может быть направлена по почте (в том числе электронной), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

39.3. В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, установленный настоящим Административным регламентом порядок обжалования не применяется.

39.4. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) органов государственной власти субъектов Российской Федерации и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответствующими нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

39.5. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

39.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если Правительством Российской Федерации не

установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

39.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;
- признание жалобы необоснованной (решения и действия (бездействие) признаны законными, отсутствует нарушение прав заявителя);

3) не дает ответ на жалобу в случае, если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

4) оставляет жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом, если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

5) сообщает заявителю, что текст жалобы не поддается прочтению, и не дает ответ на жалобу заявителю, если жалоба не поддается прочтению;

6) принимает решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу, уведомляет гражданина об этом, если ранее жалобы заявителя направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, по которым заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу и в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

7) сообщает заявителю о невозможности дать ответ по существу жалобы, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

39.8. 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.

39.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения

жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим Административным регламентом, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1  
к Административному регламенту

Главе администрации  
города Тулы

(либо)  
Начальнику управления  
по городскому хозяйству  
администрации города

Ф.И.О. \_\_\_\_\_,  
паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
когда и кем выдан \_\_\_\_\_,  
проживающего(ей) по адресу:  
телефон \_\_\_\_\_

заявление

(в полном объеме изложить суть обращения, сформулировать вопрос)  
Ответ прошу направить на (почтовый адрес, адрес электронной почты) \_\_\_\_\_

Даю согласие на использование своих персональных данных в рамках предоставления муниципальной услуги.

Даю согласие на проверку сведений, указанных в подаваемых мной документах, в рамках предоставления муниципальной услуги.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к Административному регламенту

Форма  
согласия на обработку персональных данных лица,  
не являющегося заявителем, при предоставлении  
муниципальной услуги

СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_,  
нижеподписавшийся: \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество полностью)

в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2006 «О персональных данных» № 152-ФЗ даю согласие своей волей и в своем интересе на обработку в целях обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов своих персональных данных.

Мои персональные данные, в отношении которых дается данное согласие, включают: фамилию, имя, отчество (при наличии); домашний адрес; серию, государственный номер, регистрационный номер, дату выдачи документов (удостоверение личности - паспорт и иные документы, удостоверяющие личность; свидетельство о рождении (копия)).

Предоставляю оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение. Оператор вправе обрабатывать мои персональные данные посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (ресстры) и отчетные формы, предусмотренные действующим законодательством, регламентирующим предоставление отчетных данных (документов).

Даю согласие на обработку вышеуказанных персональных данных путем смешанной обработки, включающей в себя неавтоматизированную обработку документов на бумажных носителях, автоматизированную обработку документов на электронных носителях, с передачей полученной информации с использованием сети общего пользования «Интернет» с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, при условии, что их прием и обработка будут осуществляться лицом, обязанным сохранять профессиональную тайну; перевод электронных документов в документы на бумажных носителях и обратно.

Настоящее согласие дано мной \_\_\_\_\_ и действует до

\_\_\_\_\_ (дата) \_\_\_\_\_ (дата)

Подпись \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Административному регламенту

Блок-схема  
предоставления муниципальной  
услуги «Предоставление информации о порядке  
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

