



ПРИКАЗ

от «16» июля 2017 г.

№ 92-09

г. Кызыл

Об утверждении административного регламента предоставления Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва государственной услуги по предоставлению информации о правилах предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Республике Тыва

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Республики Тыва от 11.10.2011 г. № 605 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва государственной услуги по предоставлению информации о правилах предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Республике Тыва.

2. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Копию настоящего приказа направить в Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Тыва в установленные сроки.

Министр

В.А. Фалалеев

**Административный регламент
предоставления Министерством строительства и жилищно-
коммунального хозяйства Республики Тыва государственной услуги
по предоставлению информации о правилах предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению в Республике Тыва**

I. Общие положения

**1.1. Предмет регулирования Административного регламента
предоставления государственной услуги**

Настоящий Административный регламент (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги «Предоставление информации о правилах предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Республике Тыва» Министерством строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва (далее – Министерство), определяет сроки и последовательность действий при предоставлении Министерством государственной услуги.

**1.2. Описание заявителей, а также их
законных представителей**

Государственная услуга предоставляется физическим лицам либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

В случае невозможности личной явки заявителя за получением государственной услуги его интересы может представлять иное лицо при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина, согласно полномочиям нотариально заверенной доверенности. Интересы недееспособных граждан представляет законный представитель - опекун на основании постановления о назначении опеки; интересы несовершеннолетних граждан представляют законные представители - родители, усыновители, опекуны.

**1.3. Требования к порядку информирования заявителей о
порядке предоставления государственной услуги**

1.3.1. Местонахождение и часы работы Министерства:
ул. Красных Партизан, д. 30, г. Кызыл, Республика Тыва

Часы работы:

Понедельник - пятница: 09.00 - 18.00

Суббота, Воскресенье: Выходной день

Перерыв на обед с 13:00 до 14:00, ежедневно.

1.3.2. Почтовый и юридический адрес:

667000, г. Кызыл, Республика Тыва, ул. Красных Партизан, д. 30.

Структурное подразделение ответственное за предоставление государственной услуги: отдел организационного и документационного обеспечения и контроля Министерства (далее – структурное подразделение).

Контактные телефоны: 8-(39422) 23748, 24555; факс: 8-(39422) 24411.

1.3.3. Адрес электронной почты Министерства:

e-mail: minstroyt@rtyva.ru

1.3.4. Официальный сайт: www.minstroy-tuva.ru

1.3.5. Порядок получения информации заявителями о предоставлении государственной услуги.

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

- размещения информации о порядке предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет);

- индивидуального устного, письменного консультирования:

- путем личного обращения в Министерство;

- посредством телефонной связи.

Индивидуальное письменное консультирование:

- через официальный сайт Министерства www.minstroy-tuva.ru или Портал государственных и муниципальных услуг в сети Интернет;

- через письменную переписку с использованием почтовой связи;

- через электронную переписку с использованием услуг электронной почты.

В любое время с момента приема заявления на оказание государственной услуги заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождения документов:

- при помощи телефонной связи;

- посредством электронной почты;

- посредством личного обращения.

Сведения о месте нахождения, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты, о порядке предоставления государственной услуги, порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, приведенные в настоящем Административном регламенте, размещаются на официальном сайте Министерства в сети Интернет.

1.3.6. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги.

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги.

Общие требования к порядку консультирования:

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются достоверность и полнота информирования о процедуре, четкость в изложении информации, удобство и доступность получения информации, оперативность предоставления информации о процедуре.

Порядок публичного консультирования:

Ответственным за достоверность и своевременность размещения информации о порядке предоставления государственной услуги является Министерство.

Индивидуальное консультирование заинтересованных лиц проводится по вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- источника получения документов, необходимых для предоставления услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления услуги.

Порядок индивидуального устного консультирования.

Продолжительность приема у должностного лица не должна превышать 20 минут по каждому заявителю.

Специалист осуществляющий устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать другое время для устного информирования.

Консультации проводятся бесплатно.

Порядок индивидуального консультирования при помощи телефонной связи.

При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону специалист, сняв трубку, должен назвать наименование своего структурного подразделения, должность, фамилию, имя, отчество.

Звонки от лиц по вопросу информирования о порядке предоставления государственной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Министерства.

Консультации специалистов по вопросам предоставления государственной услуги проводятся по телефону: согласно информации, указанной в подпункте 1.3.2 настоящего Административного регламента

Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Если на момент поступления звонка от заявителя специалист проводит личный прием граждан, специалист может предложить заинтересованному лицу обратиться по телефону позже, либо, в случае срочности получения информации, предупредить заинтересованное лицо о возможности прерывания разговора по телефону для личного приема граждан.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он должен переадресовать его начальнику соответствующего отдела и сообщить об этом гражданину, указав номер телефона руководителя.

Разговор не должен продолжаться более 5 минут.

Порядок индивидуального письменного консультирования:

Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя государственной услуги.

Для получения письменных консультаций заявителю необходимо отправить обращение:

- через портал государственных и муниципальных услуг в сети Интернет;
- по почтовому адресу: согласно информации, указанной в подпункте 1.3.2 настоящего Административного регламента;
- на адрес электронной почты, указанный в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента;
- по факсу: согласно информации, указанной в подпункте 1.3.2 настоящего Административного регламента.

Письменный ответ подписывает министр или его заместитель, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

При индивидуальном консультировании по электронной почте ответ направляется заинтересованному лицу в течение 10 дней со дня получения электронного письма.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги - предоставление информации о правилах предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Республике Тыва.

2.2. Наименование исполнительного органа государственной власти Республики Тыва, непосредственно предоставляющего государственную услугу

Государственную услугу предоставляет Министерство.

Для предоставления государственной услуги не требуется взаимодействие с другими органами власти и организациями.

Согласно требованиям пункта 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) Министерство не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона 210-ФЗ.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление полной информации о действующих правовых актах, регулирующих отношения в сфере жилищно-коммунального хозяйства по интересующему заявителем вопросу.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

Время ожидания заявителей при подаче/получении документов для получения государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Прием и регистрация заявления осуществляется не более 25 минут.

Предоставление государственной услуги не может быть приостановлено.

Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, - в течение 30 дней со дня регистрации письменного запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Жилищный кодекс Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации от 3 января 2005 г., № 1 (часть 1), ст. 14);

Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 18.10.1999, № 42, ст. 5005);

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988);

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 июля 2006, № 31 (часть I), ст. 3451; 2009 г., № 48, ст. 5716, № 52 (часть I), ст. 6439; 2010 г., № 27, ст. 3407, № 31, ст. 4173, № 31, ст. 4196, № 49, ст. 6409, № 52 (часть I), ст. 6974; 2011 г., № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701; 2013 г., № 14, ст. 1651, № 30 (часть I), ст. 4038);

постановление Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета», № 116, 1 июня 2011, «Собрание законодательства РФ», 30 мая 2011, № 22, ст. 3168);

постановлением Правительства Республики Тыва от 11 октября 2011 г. № 605 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Тувинская правда, 2011, 19 октября; Шын, 2012, 17 апреля)

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Для предоставления государственной услуги заявитель предоставляет в Министерство обращение (заявление) на бумажном носителе или в электронной форме на адрес электронной почты, указанный в пункте 1.3.3 настоящего Административного регламента.

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона 210-ФЗ Министерство не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона 210-ФЗ государственных и

муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона 210-ФЗ.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для прекращения или приостановления в предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги может быть прекращено при поступлении от заявителя письменного заявления о прекращении предоставления государственной услуги.

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не установлено.

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, отсутствует в связи с отсутствием организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги.

2.10. Порядок, размер и основания для взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная пошлина или иная плата за предоставление Министерством государственной услуги с заявителей не взимается.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы, отсутствуют.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.13.1. Регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме - в течение одного рабочего дня.

2.13.2. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги производится в журнале регистрации заявок с указанием наименования заявителя, даты и времени подачи заявки.

2.13.3. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, поданная в электронной форме, регистрируется в журнале регистрации заявок с указанием наименования заявителя, дата и время подачи заявки проставляются соответственно дате и времени поступления заявки на электронную почту.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, создание условий для обслуживания маломобильных групп населения, в том числе оборудование пандусов, наличие удобной офисной мебели.

Помещения для предоставления государственной услуги снабжаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия

соответствующего структурного подразделения, фамилий, имен, отчеств, должностей специалистов, предоставляющих государственную услугу. Каждое помещение для предоставления государственной услуги оснащается телефоном, компьютером и принтером.

Для ожидания приема и оформления документов заявителям отводятся места, оснащенные стульями и столами.

Рабочие места специалистов, предоставляющих государственную услугу, оборудуются компьютерами (1 компьютер с установленными справочно-правовыми системами) и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию и организовывать предоставление государственной услуги в полном объеме.

Структурным подразделениям обеспечивается доступ в сети Интернет и выделяются бумага, расходные материалы и канцтовары в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде и официальном сайте Министерства в сети Интернет.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации.

Информационные стенды оборудуются в доступном для заявителей помещении Министерства.

Вход в помещение Министерства оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Информационные щиты, визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещаются на стенах в непосредственной близости от входной двери (дверей) кабинетов подразделения, ответственного за предоставление государственной услуги.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе с ограниченными возможностями здоровья.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги

Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления государственной услуги в общедоступных местах в помещении Министерства, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), средствах массовой информации;

наличие необходимого и достаточного количества государственных гражданских служащих, а также помещений, в которых осуществляются прием документов от заявителей (их представителей), в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления государственной услуги.

Качество предоставления государственной услуги характеризуется отсутствием:

- очередей при приеме документов от заявителей (их представителей);
- жалоб на действия (бездействие) специалистов Министерства;
- жалоб на некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям (их представителям).

Взаимодействие заявителя со специалистами Министерства осуществляется при личном обращении заявителя:

при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

за получением результата предоставления государственной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом при предоставлении государственной услуги составляет:

при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, - от 5 до 30 минут;

при получении результата предоставления государственной услуги - не более 20 минут.

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие последовательные административные процедуры:

1. Прием и регистрация заявления на предоставление государственной услуги.

2. Рассмотрение представленного заявления.

3. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Состав и последовательность административных процедур представлены в блок-схеме согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

3.1.1. Прием документации и регистрация заявления на предоставление государственной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в Министерство письменного обращения (заявления).

Заявление, поступившее от заявителя в Министерство, в день поступления принимается специалистом по описи и регистрируется в журнале регистрации входящих документов (в электронной форме).

3.1.2. Рассмотрение представленной документации.

Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления, поступившего от заявителя.

Начальник структурного подразделения назначает ответственного исполнителя, который в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение на предмет наличия оснований для отказа в рассмотрении по существу, а также проверку полноты и правильности оформления и заполнения заявления.

Ответственный исполнитель в течение 2 рабочих дней со дня окончания рассмотрения заявления оформляет и направляет заявителю либо вручает его представителю уведомление о принятии заявления к рассмотрению по существу.

3.1.3. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Ответственный исполнитель в течение 30 календарных дней со дня регистрации поступления заявления готовит проект письма.

Ответ на обращение дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона специалиста-исполнителя.

Письменный ответ подписывает министр или заместитель, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

При индивидуальном консультировании по электронной почте ответ направляется заинтересованному лицу в течение 10 дней со дня получения электронного письма.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Министерства положений Административного регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Министерства положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется первым заместителем министра, курирующим вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

4.1.2 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Министерства положений настоящего Административного регламента.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение

нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.1.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы Министерства) и внеплановыми. Проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений предоставления государственной услуги, осуществляется привлечение к ответственности виновных.

4.2. Порядок, периодичность и формы осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляет Министерство.

4.2.2. Предметом контроля являются соблюдение сроков предоставления государственной услуги, соответствие оформления и содержания документов требованиям законодательства.

4.2.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (не чаще одного раза в полугодие на основании плана работы Министерства) и внеплановый характер (по конкретному обращению).

4.2.4. Результаты проведения проверок оформляются актом, в котором отражаются выявленные нарушения и замечания, а также предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц Министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Ответственные должностные лица - министр, заместители министра несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги в соответствии с их должностными регламентами и законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Начальник соответствующего отдела в соответствии со своим должностным регламентом несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка предоставления государственной услуги и требований настоящего Административного регламента.

4.3.3. Специалист соответствующего отдела в соответствии со своим должностным регламентом несет персональную ответственность за соблюдение сроков, правильность оформления и качество подготовки документов.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги,

в том числе со стороны граждан, их объединений
и организаций

Для осуществления контроля за исполнением государственной услуги заявители, их объединения и организации имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, специалистами Министерства требований настоящего Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

V. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействие) Министерства, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих в досудебном порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона 210-ФЗ, в том числе в следующих случаях:

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

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Министерство. В случае если обжалуются решения министра, жалоба подается в Правительство Республики Тыва. Организация рассмотрения и принятия решения по жалобе осуществляется заместителем Председателя Правительства Республики Тыва, курирующим деятельность Министерства.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта Министерства, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства либо его должностного лица, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Тыва, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в

электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение
к административному регламенту
предоставления Министерством строительства и
жилищно-коммунального хозяйства
Республики Тыва государственной услуги
по предоставлению информации о правилах
предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению в Республике Тыва

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

