Утверждено

Постановлением Главы

МО Черноануйское с/п

 от 16.09.2014 г. № 106

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления услуги «Сбор и вывоз бытовых отходов»**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и Постановлением Правительства Республики Алтай от 16.04.2009 № 68 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг) исполнительными органами государственной власти Республики Алтай и подведомственными им организациями".

2. Административный регламент предоставления государственной услуги «Сбор и вывоз бытовых отходов» (далее - Административный регламент), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении государственной функции по предоставлению услуги «Сбор и вывоз бытовых отходов».

1. **СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**
2. Наименование муниципальной услуги «Сбор и вывоз бытовых отходов» (далее – Услуга).

4. Ответственность за предоставление услуги

4.1. Орган местного самоуправления, ответственный за предоставление услуги: администрация МО Черноануйское с/п

Орган местного самоуправления, уполномоченный в области жилищно-коммунального хозяйства – администрация МО Черноануйское с/п

Органы, ответственные за размещение информации о порядке предоставления Услуги (ответственные за проведение публичного консультирования): администрация МО Черноануйское с/п

5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

5.1. Нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление услуги

Конституция Российской Федерации (”Российская газета”, N 237, 25.12.1993);

 Кодексы:

Бюджетный кодекс

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1 (часть I), ст. 1)

 Федеральные законы:

Федеральный закон Российской Федерации от 24 июня 1998 № 89-ФЗ ”Об отходах производства и потребления”

Федеральный закон от 06.10.1999 N 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 18.10.1999, N 42, ст. 5005);

Федеральный закон Российской Федерации от 6 октября 2003 № 131-ФЗ ”Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации”

Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 № 59-ФЗ ”О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации”

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», N 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, N 31, ст. 4179)

5.2. Прочие нормативно-правовые акты

САНПиН:

СанПиН 42-128-4690-88»Санитарные правила содержания территории населенных мест»;

6. Описание получателей (заявителей) услуги

6.1. Получателями (заявителями) услуги являются:

Физические лица

Индивидуальные предприниматели

Юридические лица

6.2. Характеристики получателя услуги

Физические лица, юридические лица и индивидуальные предприниматели, в результате деятельности которых образуются отходы бытового характера.

7. Документы, необходимые для получения услуги

7.1. Перечень и виды документов необходимых для получения услуги

Заявление в произвольной форме и приложением следующего комплекта документов:

- для юридических лиц - официальное письмо за подписью руководителя, содержащее описание объекта, предметного указания, объемов и размеров, сроков, наличием оборудованной контейнерной площадки и контейнеров, периодичности оказываемой услуги данному предприятию с гарантией оплаты, выписка ЕГРЮЛ, копии свидетельства ГРЮЛ, свидетельства о внесении записи в ГРЮЛ;

- для индивидуальных предпринимателей - письмо (заявление) за подписью предпринимателя, содержащее описание объекта, предметного указания, объемов и размеров, сроков, периодичности оказываемой услуги данному предприятию с гарантией оплаты, выписка ЕГРЮЛ, копии свидетельства ГРЮЛ, свидетельства о внесении записи в ГРЮЛ;

- для физических лиц, проживающих в частных домовладениях при предоставлении заявления с указанием адреса домовладения с указанием времени, периодичности и объема предоставляемых услуг;

- прочим жителям - заявление с указанием предоставления необходимой техники, сроков оказания услуги, адреса и полной оплаты предоставляемой услуги.

7.2. Способы предоставления документов

Документы, прилагаемые к заявлению о предоставлении услуги, могут представляться в подлинниках или в копиях (ксерокопиях), заверенных в установленном порядке.

Заявление собственноручно подписывается заявителем либо его уполномоченным представителем.

Документы, прилагаемые к заявлению, должны быть надлежащим образом оформлены, указаны все необходимые реквизиты:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц – без сокращения, с указанием их мест нахождения;

- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- фамилии, имена и отчества написаны полностью и соответствуют паспортным данным;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- все имеющиеся исправления скреплены печатью и заверены подписью уполномоченного лица;

- документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Документы могут быть представлены:

-на бумажном носителе представителем организации

-на бумажном носителе по почте

Документы, необходимые для предоставления Услуги, могут быть:

- предоставлены при личном обращение заявителя;

- отправлены на адрес электронной почты организации, предоставляющей Услугу;

Заявители, предоставившие все необходимые документы для получения Услуги, в обязательном порядке информируются:

- о сроках рассмотрения документов и сроках предоставления Услуги;

- о порядке получения результатов;

- о порядке получения информации о ходе рассматривания документов и предоставления Услуги;

8. Срок предоставление услуги

8.1. Срок ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями

Время ожидания заявителя при подаче и получении документов не должно превышать 30 минут.

8.2. Срок исполнения функции (предоставления услуги)

Срок предоставления муниципальной услуги оговаривается с заявителем в договоре.

8.3. Срок приостановления исполнения функции (предоставления услуги)

Срок исчисляется в зависимости от основания приостановления исполнения функции (предоставления услуги) (исключено пост.№ 123 от 09.10.2014 г.)

8.4. Срок выдачи документов, являющихся результатом исполнения функции (предоставления услуги)

В течение одного рабочего дня.

9. Результат предоставления услуги

9.1. Описание результатов предоставления Услуги

Заключение договора на оказание услуг по сбору, вывозу бытовых отходов с соблюдением существенных условий (с указанием объекта вывоза, объемов вывоза, стоимости, периодичности, гражданской ответственности, сведения об источнике финансирования предоставляемых услуг (федеральный, республиканский, местный или др.).

 9.2. Юридические факты, которыми заканчивается исполнение Функции (предоставление Услуги)

Договор на оказание услуг по сбору, вывозу бытовых отходов.

 10. Перечень оснований для приостановления предоставления Услуги либо отказа в предоставлении Услуги

10.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления

В рассмотрении заявления о предоставление Услуги отказывается в следующих случаях:

- если в одном заявлении содержится несколько не связанных между собой требований

- обращения неправомочного лица;

- наличие в заявлении и прилагаемых к нему документах не оговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

- нарушение требований к оформлению документов, а также отказ заявителя от устранения нарушений;

- непредставление или представление не в полном объеме заявителями документов, необходимых для принятия решения о предоставлении Услуги;

10.2. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги)

Приостановление предоставления Услуги может произойти в случаях:

- выявление нарушений по ранее заключенным обязательствам со стороны заявителя;

- выявление в документах недостоверной или искажённой информации;

- заявитель обратился за получением консультации в алкогольном или ином опьянении.

- не своевременное предоставление заявителем необходимых документов (исключено пост.№ 123 от 09.10.2014 г.)

10.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в исполнении Функции (предоставлении Услуги)

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- заявитель умышленно представил о себе неверные сведения;

- отсутствие необходимых документов по указанной теме или за указанный период времени

- предоставление заявителем неверных сведений о себе;

- выявление в документах, предоставленных заявителем, недостоверной или искаженной информации;

- требования заявителя несоответствующие санитарным нормам и правилам, установленным законодательными актами.

11. Оплата за предоставление услуги

11.1. Размер оплаты

Плата за размещение отходов взимается с индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в соответствии с Постановле6ием Правительства РФ от 28 августа 1992 г. N 632 "Об утверждении порядка определения платы и ее предельных размеров за загрязнение окружающей природной среды, размещение отходов, другие виды вредного воздействия"; (приложение 1)

11.2. Порядок оплаты за предоставление услуги

Безналичный расчет

Наличный расчет

12. Требование к местам предоставления услуги

12.1. Требования к парковочным местам

На территории, прилегающей к месторасположению организации, предоставляющей Услугу, рекомендуется оборудовать места для парковки автотранспортных средств.

Количество парковочных мест определяется исходя из интенсивности и количества заявителей, обратившихся в уполномоченный орган за определенный период.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

12.2. Требование к оформлению входа в здание

Здание, в котором предоставляется Услуга, должно располагаться с учетом пешеходной доступности не более 10 минут от остановки общественного транспорта.

Здание, в котором предоставляется Услуга, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ людей в помещение.

Здание, в котором ведется прием Заявителей, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителей в помещение, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и располагаться с учетом пешеходной доступности не более 10 минут от остановок общественного транспорта.

Центральный вход в здание должно быть оборудован:

пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ граждан с ограниченными возможностями, использующих кресла-коляски

вывеской с полным наименованием организации на русском и алтайском языках и графиком работы

12.3. Требования к размещению и оформлению помещений

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

В холле здания на стене должны размещаться указатели расположения отделов и специалистов.

В здании организаций, предоставляющих Услугу, должны находится места для ожидания, информирования и приема заявителей.

Помещения, в которых предоставляется Услуга должны быть оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- средствами оказания первой медицинской помощи;

- системой кондиционирования воздуха

- системами хозяйственно-питьевого водоснабжения, канализацией и водостоками. Водоснабжение и канализация должно быть централизованными;

В помещениях организации должен поддерживаться температурный режим - не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия

Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами и с соблюдением необходимых мер безопасности.

12.4. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов

Информирование граждан осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте администрации , использования информационных стендов.

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

удобными для обозрения информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов;

Места для заполнения документов обеспечиваются письменными принадлежностями (шариковая ручка).

12.5. Требование к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации

Информация, предоставляемая заинтересованным лицам об Услуге, является открытой и общедоступной.

На информационных стендах, размещаемых в помещениях организаций, предоставляющих Услуги и в органах ответственных за предоставление Услуги, должны содержаться следующая информация:

- полное наименование органа, ответственного за предоставление Услуги;

- полное наименование организаций, предоставляющего Услугу;

- контактные телефоны, график работы организаций, предоставляющих Услугу;

- почтовые адреса, адреса интернет-сайтов, электронной почты организаций предоставляющих Услугу и органа, ответственного за предоставление Услуги;

- фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование заинтересованных лиц;

- процедуры предоставления Услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;

- перечень получателей Услуги (граждан);

- перечень документов, необходимых для получения государственной Услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- образец заполнения заявлений и иных документов;

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги;

- порядок обжалования решения, действия или бездействия специалистов при предоставлении Услуги;

- информация о размерах и порядка оплаты за оказанные услуги;

- специальное разрешение на оказание платных услуг;

-перечень наиболее часто задаваемых вопросов при получении Услуги и ответы на них;

Тексты информационных материалов печатаются шрифтом черного цвета машинописным способом или с применением компьютерной техники. При использовании компьютерной техники применяется шрифт «Times New Roman» размером14. При большом объеме текста допускается применение шрифта меньшего размера.

Информация, размещаемая на информационных стендах, должна содержать подпись начальника (заведующего) организации или руководителя органа ответственного за предоставление Услуги, дату размещения.

12.6. Требования к местам для ожидания заявителей и оборудованию мест ожидания

Для ожидания заявителей отводится место, оборудованное столом и достаточным количеством стульев. Рядом с местом ожидания должен находиться туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное:

стульями, кресельными секциями либо скамейками (банкетками);

столами (стойками) для возможности оформления документов;

информационными стендами;

интерактивными киосками, позволяющими посетителям ознакомиться с процедурой предоставления Услуги;

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

12.7. Требования к местам для приема заявителей

Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием специалиста.

У кабинетов должны находится вывески с указанием фамилии, имени, отчества, должности специалиста, приемных дней и времени приема.

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

Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано:

персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;

печатающим устройствам;

столом;

стульями;

Специалист ответственный за прием документов имеет бейдж и настольные таблички с указанием должности, фамилии, имени, отчества.

13. Показатели доступности и качества исполнения Функций (предоставления Услуг)

13.1. Критерии оценки доступности Услуги

Дни и часы работы (приема граждан)

Возможность дистанционной записи на прием

Соотношение одобренных обращений к общему количеству поступивших

13.2. Критерии оценки качества Услуги

Доля заявителей, принятых по предварительной записи, от общего числа заявителей

Своевременность предоставления услуг

Удобный график работы

Соблюдение сроков предоставления услуги

Количество поступивших жалоб в адрес должностных лиц ответственных за предоставление Услуги.

Полнота предоставления Услуги

14. Порядок информирования о правилах исполнения Функции (предоставления Услуги)

14.1. Способы получения информации о порядке исполнения Функции (предоставления Услуги)

Публичное информирование по вопросам предоставления Услуги осуществляется путем:

- публикации (размещения) информационных материалов в СМИ (далее - СМИ) - радио, телевидения;

- проведения встреч с населением (сходов граждан);

- распространения информационных листков и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте;

- размещения информации о порядке предоставления Услуг в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

Индивидуальное устное консультирование:

- путем личного обращения в органы (организации) ответственные за предоставление и предоставляющие Услуги;

- посредством телефонной связи;

Индивидуальное письменное консультирование:

- через официальный сайт или Портал государственных и муниципальных услуг в сети Интернет;

- через письменную переписку с использование почтовой связи;

- через электронную переписку с использование услуг электронной почты;

В любое время с момента приема заявления для получения услуги заявитель имеет право на получение сведений о стадии прохождении документов:

- при помощи телефонной связи;

- посредством личного обращения;

14.2. Адреса официальных сайтов органов в сети Интернет, содержащих информацию об исполнении функции (предоставлении услуги), адреса их электронной почты

Портал государственных и муниципальных услуг Республики Алтай

14.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам исполнения Функции (предоставления Услуги)

Порядок публичного консультирования:

Ответственным за достоверность и своевременность размещения информации о порядке предоставления Услуги является орган, ответственный за предоставление Услуги.

На официальном сайте органа, ответственного за предоставление Услуги, и в информационной системе ”Реестр государственных и муниципальных услуг” должна размещаться следующая актуальная информация:

- реестровый номер услуги;

- наименование услуги;

- функция, в рамках которой предоставляется услуга;

- наименование органа местного самоуправления, предоставляющей услугу;

- наименование органа исполнительной власти, предоставляющей услугу;

- категории заявителей, которым предоставляется услуга;

- необходимые документы, подлежащие представлению заявителем для получения услуги, способы получения документов заявителями и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

- сведения о возмездности (безвозмездности) оказания услуги и размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга оказывается на возмездной основе;

- результат предоставления услуги;

- сроки предоставления услуги;

- основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении;

- информация о месте предоставления услуги;

- сведения о допустимости досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу, и результатов предоставления этой услуги;

- контакты для получения дополнительной информации (телефоны органа, ответственного за предоставление услуги и мест предоставления услуги);

- адрес официального сайта органа, ответственного за предоставление услуги;

- формы заявлений и иных документов, заполнение которых заявителем необходимо для обращения для получения услуги (в электронной форме).

Информация об изменениях сведений о порядке предоставления Услуги, ее поставщиках и органах, ответственных за ее предоставление, доводится до сведения потенциальных получателей путем

- размещения в средствах массовой информации и сети Интернет;

- проведения встреч с возможными получателями;

- распространения информационных листков и оформления информационных стендов;

Индивидуальное консультирование заинтересованных лиц проводится по вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

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

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

Порядок индивидуального устного консультирования:

Для получения индивидуальной консультации по вопросам предоставления Услуги необходимо обратиться в уполномоченный орган по адресу:

Специалист отдела, 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 должностное лицо, ответственное за такое информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением Услуг.

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:

Во время разговора специалист должен произносить слова четко.

Во время разговора должностное лицо должно 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 заинтересованных лиц 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 отдела и сообщить об этом гражданину, указав номер телефона руководителя.

Порядок индивидуального письменного консультирования:

Письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя Услуги.

Для получения письменных консультаций заявителю необходимо отправить обращение

- по почтовому адресу: с.Черный Ануй, ул. Центральная, 8/1

- на адрес электронной почты: mo.chanui@yandex.ru

- по факсу: 21-3-31

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

Письменный ответ подписывает руководитель органа (организации), в который было направлено обращение, 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

**3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

15. Формы контроля за исполнением административного регламента

15.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента

Контроль за порядком, полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя проведение проверок, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной услуги, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению государственной услуги:

- заместитель главы администрации по жилищно-коммунальному хозяйству.

15.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок

Для проверки полноты и качества выполнения государственной услуги создаётся комиссия для внутреннего контроля

Предметом контроля данной комиссии являются сроки и полнота рассмотрения поставленных в обращении вопросов; объективность и тщательность проверки изложенных в нем сведений; обоснованность и законность принятых по обращению решений; своевременность его разрешения и направления ответа заявителю

При осуществлении государственной услуги делопроизводство ведется отделом отдельно

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании локальных нормативных правовых актов (приказов)

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми по конкретному обращению граждан

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги

15.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения Функции (предоставления Услуги)

Ответственность за исполнение государственной услуги возлагается на:

должностные лица, исполняющие государственную функцию, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка исполнения государственной функции, достоверность и полноту сведений, представляемых в связи с исполнением государственной функции

Специалист, ответственный за приём заявок несет ответственность за соблюдение сроков исполнения и порядка приема заявок, правильности внесения записей в журнал учета заявок

Персональная ответственность за выполнение государственной услуги закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации

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

**4. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ**

16. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу

16.1. Порядок подачи жалоб

Получатель услуги имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменную жалобу. 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.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а так же может быть принята при личном приеме заявителя.

Заявители либо их представители имеют право обратиться с письменной (либо на бумажном носителе, либо в электронном виде) жалобой, а также с устным обращением в случае нарушения их прав и свобод в ходе предоставления государственной услуги, в том числе при отказе в предоставлении права пользования недрами

В досудебном порядке граждане имеют право обращаться с жалобами и предложениями:

- в устном порядке к руководителю организации, предоставляющей Услугу;

- в форме индивидуального письменного обращения в адрес руководителя организации, предоставляющей Услугу и органа, ответственного за предоставление Услуги;

- в форме коллективного письменного обращения в адрес руководителя организации, предоставляющей Услугу и органа, ответственного за предоставление Услуги;

Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление обращение заявителя с жалобой или предложением.

Предметом обжалования может быть:

- решение об отказе в предоставлении Услуги или в ее приостановление;

- нарушение сроков действий и административных процедур;

- некорректное поведение должностных лиц по отношению к гражданину;

- некомпетентная консультация, данная должностным лицом гражданину;

Личный прием граждан с жалобами и обращения проводит руководитель организации, ответственный за предоставление Услуги

Личный прием проводится по предварительной записи. Запись производится при личном обращении или по телефону. Специалист информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени, отчестве руководителя организации либо органа, ответственного за предоставление услуги, осуществляющего прием.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Порядок письменного обжалования действия (бездействия) должностных лиц:

Заявитель и получатель Услуги может обратиться с письменной жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления Услуг

Письменная жалоба в обязательном порядке должна содержать:

- наименование органа, в который направляет письменное обращение;

- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося;

- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации сообщения;

- суть предложения, заявления или жалобы;

- личную подпись и дату.

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

Жалоба оформляется в произвольной форме и подписывается лицом, подающим жалобу.

Письменное обращение может быть предоставлено одним из доступных заявителю способов

- путем личного обращения в организацию или орган, ответственные за предоставление Услуги. Приём жалобы осуществляется специалистом, ответственным за приём документов.

- направлено по почтовому адресу организации;

- направлено через Интернет-сайт

Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод; пропуск трехмесячного срока обращения в суд с заявлением не является для суда основанием для отказа в принятии заявления; причины пропуска срока выясняются в предварительном судебном заседании или судебном заседании и могут являться основанием для отказа в удовлетворении заявления

Способ подачи жалобы:

- Личное обращение

- Почтовая связь – с. Черный Ануй, ул. Центральная № 8/1

- Электронная почта – mo.chanui@yandex.ru

16.2. Порядок рассмотрения жалоб

Основания для отказа в рассмотрении жалоб и предложений:

Если в жалобе получателя Услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства руководитель организации, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с получателем Услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в организацию (орган), ответственную за предоставление Услуги.

В случае если в письменной жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, полное наименование юридического лица и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, рассматривающий жалобу вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом

В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

Анонимные жалобы рассмотрению не подлежат (исключено пост.№ 123 от 09.10.2014 г.)

Основанием для оставления жалобы без ответа по существу поставленных в ней вопросов является::

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего жалобу, почтовый адрес по которому должен быть отправлен ответ;

- наличие в жалобе нецензурных, либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (с уведомлением заявителя (представителя заявителя) о недопустимости злоупотребления правом);

- если текст жалобы не поддается прочтению (с уведомлением заявителя (представителя заявителя) в течение семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению о том, что ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией);

- если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу (с уведомлением заявителя (представителя заявителя) о прекращении переписки по данному вопросу).

Ответственными организациями (органами) за рассмотрение жалоб являются:

- органы местного самоуправления в области жилищно-коммунального хозяйства;

При поступлении жалобы и предложений руководитель организаций уведомляет заявителя жалобы о дне её рассмотрения

Руководитель организации обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием получателя Услуги, направившего жалобу, или его законного представителя

Руководитель организации вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия

Срок рассмотрения жалобы: 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течении 5 рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

По результатам рассмотрения обращения руководитель организации:

- принимает решение об удовлетворении требований гражданина и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов получателя Услуги;

- дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу и электронному адресу, указанным в обращении.

**5. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требований к порядку их выполнения**

5.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:
1) принятие заявления;
2) выполнение заявки и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).
5.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения:
5.2.1. Прием и регистрация документов.
Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в МО Черноануйское сельское поселение либо поступление запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.
Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:
1) проверяет наличие всех необходимых документов
2) проверяет соответствие представленных документов требованиям
3) регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
4) сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.
Результатом административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятие документов.
Продолжительность административной процедуры не более 5 рабочих дней.
5.3.2. Рассмотрение обращения заявителя.
Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.
При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:
1) устанавливает предмет обращения заявителя;
2) проверяет наличие приложенных к заявлению документов
3) устанавливает наличие полномочий МО Черноануйское сельское поселение по рассмотрению обращения заявителя.
В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит в двух экземплярах договор на вывоз твердых бытовых отходов заявителю.
Результатом административной процедуры является принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.
Продолжительность административной процедуры не более 5 рабочих дней.
5.3.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги (решения) заявителю.
Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом соответствующих документов и поступление документов для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.
Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за регистрацию документов.
Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.
Копия решения и договора на вывоз твердых бытовых отходов вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранение.
Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении муниципальной услуги, договора на сбор и вывоз твердых бытовых отходов или отказе в предоставлении муниципальной услуги.
Продолжительность административной процедуры не более 10 рабочих дней.