



г. Кызыл

**ПРИКАЗ**

« 8 » август 2022 г.

№ 93-02

**Об утверждении административного регламента предоставления Министерством 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 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Министерством 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 жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Мынын-оол М.М.

**Административный регламент  
предоставления Министерством 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 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 о порядке предоставления  
государственной услуги**

1.3.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется непосредственно в отделе жилищно-коммунального хозяйства Министерства (далее - структурное подразделение), в том числе с использованием информационных стендов в помещении Министерства, с использованием средств

телефонной и факсимильной связи, электронной почты, на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также посредством Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

1.3.2. Справочная информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе официального сайта и об адресах электронной почты Министерства, структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу, размещены на официальном сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.3. Порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления государственной услуги.

Консультационная помощь по вопросам предоставления государственной услуги оказывается специалистами структурного подразделения и предоставляется при личном обращении (устные обращения), по телефону, по письменным обращениям, а также по электронной почте: [minzhkkh@rtyva.ru](mailto:minzhkkh@rtyva.ru).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о структурном подразделении, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При осуществлении консультирования по телефону и устным обращениям специалисты структурного подразделения предоставляют информацию по следующим вопросам:

- 1) распорядок работы Министерства;
- 2) сведения о нормативных правовых актах по вопросам предоставления государственной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);
- 3) перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 4) порядок, форма и место размещения информации и справочных материалов по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в том числе на информационных стендах, расположенных в помещении Министерства, на официальном портале органов государственной власти Республики Тыва в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Иные вопросы рассматриваются на основании соответствующего письменного обращения либо обращения в форме электронного документа.

По письменным обращениям ответ направляется почтой по указанному в обращении адресу (или с согласия заинтересованного лица вручается под

расписку о вручении), в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

При консультировании по обращениям (устным, письменным, в форме электронного документа) специалисты структурного подразделения обязаны:

1) обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

2) запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

3) принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

4) давать ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомлять заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенции;

6) соблюдать правила делового этикета;

7) проявлять корректность;

8) не совершать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

9) соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на свою профессиональную деятельность.

Информация, предоставленная заинтересованным лицам при проведении консультации, не является основанием для принятия решения или совершения действия (бездействия) Министерства при предоставлении государственной услуги.

1.3.4. Официальный сайт: [www.minzhkhh.rtyva.ru](http://www.minzhkhh.rtyva.ru)

1.3.5. 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, указанной в подпункте 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 жилищно-коммунального хозяйства Республики Тыва.

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 г. № 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 заявителю вопросу.

#### 2.4. Срок 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. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, размещен на официальном сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных услуг (функций)» и на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

#### 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:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулиющими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные 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 определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Министерство по собственной инициативе;

3) 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 перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

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

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

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

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

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

## 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. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

Предоставление услуги осуществляется без взимания платы.

## 2.10. 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.

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

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

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

2.11.3. 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.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Вход в здание, в котором расположено Министерство, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Министерства.

Для обеспечения беспрепятственного доступа вход в здание Министерства дополнительно оборудуется пандусом для самостоятельного входа и выхода инвалидов и других групп населения с ограниченными возможностями передвижения (далее - маломобильные граждане).

Помещения Министерства оборудуются пандусами и расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ пользователей, включая пользователей, использующих кресла-коляски.

Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, наименования отдела, фамилии, имени, отчества и должности государственных гражданских служащих Министерства.

Зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются посадочными местами (стульями, кресельными секциями, скамьями).

Зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами. На информационных стендах размещается визуальная и текстовая информация, содержащая сведения: о графике (режиме) работы Министерства, о порядке и условиях предоставления Министерства государственной услуги, перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

В помещениях, в которых предоставляется государственная услуга, зале ожидания, местах для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги расположение интерьера, подбор и расстановка приборов и устройств, технологического и иного оборудования должно соответствовать пределам, установленным для зоны досягаемости заявителей, находящихся в креслах-колясках.

Кабинеты государственных гражданских служащих Министерства, ответственных в соответствии с должностным регламентом за осуществление административных действий по предоставлению государственной услуги (кабинеты приема заявителей), оснащаются стульями, столами, оборудуются телефоном, персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, должны быть оснащены системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, оборудованы системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

При невозможности создания в здании Министерства условий для его полного приспособления с учетом потребностей маломобильных граждан Министерством проводятся мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа маломобильных граждан в помещения, в которых предоставляется государственная услуга, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги с учетом разумного приспособления».

### 2.13. 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:

очереди 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.

### 2.14. Иные требования и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.14.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами не предусмотрены.

2.14.2. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу запроса.

2.14.3. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- 1) при личном обращении заявителя в Министерство;
- 2) по телефону Министерства;
- 3) через официальный сайт Министерства в сети "Интернет";
- 4) через Единый портал.

### 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.

##### 3.1.1. Прием 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. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 федерального закона № 210-ФЗ, а также должностных лиц, государственных служащих, работников при предоставлении государственной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами 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 органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Тыва;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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;

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

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:

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;

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.