



ПРОЕКТ

**Г Л А В А**  
**ВОЛОКОЛАМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**  
**МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

От \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

г. Волоколамск

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением главы Волоколамского муниципального района от 31.08.2012 № 3113 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», решением Совета депутатов Волоколамского городского округа Московской области от 30.01.2020 № 10-66 «Об установлении льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области», постановлением главы Волоколамского городского округа Московской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ «Об утверждении Порядка предоставления льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области», руководствуясь Уставом Волоколамского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставления льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области» (прилагается).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Волоколамский край» и

разместить на официальном информационном Интернет-сайте администрации Волоколамского городского округа Московской области.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Волоколамского  
городского округа

М.И Сылка

## **Административный регламент**

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области»

### **I. Общие положения**

1.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области» (далее – Муниципальная услуга).

1.2. Органом, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, является администрация Волоколамского городского округа (далее – Администрация). Информация о месте нахождения и графике работы Администрации указана в приложении № 1 к у Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области» (далее – Административный регламент).

1.3. Структурным подразделением, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, является отдел потребительского рынка Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа. Информация о месте нахождения и графике работы Отдела указана в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.4. Муниципальная услуга предоставляется при обращении в муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Волоколамского городского округа» (далее – МФЦ), при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между Администрацией и МФЦ. Заявители представляют документы путем личной подачи документов.

Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах электронной почты МФЦ приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

Информация о Муниципальной услуге размещена на официальном информационном Интернет-сайте администрации Волоколамского городского округа Московской области <http://volok-go.ru>.

1.5. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту) может быть подано гражданином лично, а также опекуном, попечителем, другим законным представителем гражданина, либо представителем, действующим в силу полномочий, основанных на доверенности (далее – Заявители).

Получателями Муниципальной услуги являются следующие категории граждан, зарегистрированные по месту постоянного жительства на территории Волоколамского городского округа Московской области:

- ветераны, инвалиды и (или) участники ВОВ, и (или) ветераны, инвалиды, участники боевых действий и (или) локальных войн и (или) вооруженных конфликтов;
- ветераны труда;

- пенсионеры, достигшие возраста для назначения пенсии по старости;
- инвалиды 1 и 2 группы;
- члены многодетных семей;
- дети до 7 лет;
- дети-инвалиды до 18 лет.

1.6. Размер льготы на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань составляет:

1.6.1. ветераны, инвалиды и (или) участники ВОВ, и (или) ветераны, инвалиды, участники боевых действий и (или) локальных войн и (или) вооруженных конфликтов – 100% от стоимости услуг;

1.6.2. ветераны труда - 50% от стоимости услуг;

1.6.3. пенсионеры, достигшие возраста для назначения пенсии по старости - 50% от стоимости услуг;

1.6.4. инвалиды 1 и 2 группы – 50% от стоимости услуг;

1.6.5. члены многодетных семей – 50% от стоимости услуг;

1.6.6. дети до 7 лет – 100 % от стоимости услуг;

1.6.7. дети-инвалиды до 18 лет - 100 % от стоимости услуг.

1.7. Льгота по оплате услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань, расположенных на территории Волоколамского городского округа Московской области, предоставляется в виде талона, выданного на разовое посещение бани (далее – Талон), по форме, согласно приложению № 4 к настоящему Административному регламенту.

1.7.1. Талоны выдаются из расчета 1 талон в неделю в количестве, не превышающем 52 талонов в год, начиная с даты обращения гражданина, за исключением периода, необходимого для изготовления талонов.

1.7.2. Талоны выдаются 2 раза в год с периодичностью на полугодие.

1.7.3. Талоны, не использованные в течение года, указанного на Талоне, не могут быть использованы в ином году.

1.7.4. Денежная компенсация взамен Талона, предусмотренного настоящим Административным регламентом, гражданам не выплачивается.

1.7.5. В случае утраты гражданином выданных Талонов, Талоны не восстанавливаются и повторно не выдаются.

## **II. Стандарт предоставления Муниципальной услуги**

2.1. Органом, ответственным за предоставление Муниципальной услуги, является Администрация. Администрация обеспечивает предоставление Услуги на базе МФЦ.

2.2. Результатом предоставления Муниципальной услуги являются:

- предоставление Муниципальной услуги (предоставление талонов на получение льготы на услуги по помывке в общих отделениях общественных бань);
- отказ в предоставлении Муниципальной услуги (отказ в предоставлении талонов на получение льготы на услуги по помывке в общих отделениях общественных бань).

2.3. Срок предоставления Муниципальной услуги.

Выдача талонов, дающих право на получение Муниципальной услуги, производится на очередное полугодие, начиная с месяца, предшествующего указанному периоду.

В том случае, когда право на получение Муниципальной услуги истекает ранее окончания вышеуказанного периода, Талоны выдаются на период действия права.

Талоны изготавливаются в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты обращения гражданина и представления документов, указанных в пункте 2.5 настоящего Административного регламента.

2.4. Правовые основания для предоставления Муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 01.11.2016 № 2326-р «Об утверждении перечня документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления»;
- Устав Волоколамского городского округа Московской области;
- решение Совета депутатов Волоколамского городского округа Московской области от 30.01.2020 № 10-66 «Об установлении льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области»;
- постановление главы Волоколамского городского округа Московской области от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ «Об утверждении Порядка предоставления льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области».

#### 2.5. Перечень документов предоставляемых Заявителем самостоятельно.

Для предоставления Муниципальной услуги Заявитель обращается в МФЦ с заявлением в соответствии с приложением № 3 к настоящему Административному регламенту и предоставляет следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- документы, подтверждающие постоянную регистрацию на территории Волоколамского городского округа.

Для отдельных категорий граждан:

- указанных в пункте 1.6.1 настоящего Административного регламента - удостоверение соответствующей категории;
- указанных в пункте 1.6.2 настоящего Административного регламента - удостоверение ветерана труда;
- указанных в пункте 1.6.3 настоящего Административного регламента - удостоверение пенсионера;
- указанных в пункте 1.6.4 настоящего Административного регламента - справку, подтверждающую инвалидность;
- указанных в пункте 1.6.5 настоящего Административного регламента - удостоверение многодетного отца или многодетной матери, свидетельство о рождении ребенка;
- указанных в пункте 1.6.6 настоящего Административного регламента - паспорт законного представителя, свидетельство о рождении ребенка;
- указанных в пункте 1.6.7 настоящего Административного регламента - паспорт законного представителя, справку, подтверждающую инвалидность.

Заявитель гарантирует достоверность представленной информации в заявлении, а также всех приложенных к заявлению документов и несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги составляется в одном экземпляре от руки или печатным способом на бумажном носителе. Заявление заверяется личной подписью Заявителя. Заявитель подписывает согласие на обработку

персональных данных в соответствии с приложением № 5 к настоящему Административному регламенту.

2.7. Оригиналы документов, прилагаемые к заявлению, предоставляется только для просмотра (снятия копии) в начале оказания Муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги:

2.8.1. изменение нормативных правовых документов, установивших Муниципальную услугу;

2.8.2. обращение за получением Муниципальной услуги лица, не входящего в перечень лиц, имеющих право на предоставление Муниципальной услуги;

2.8.3. установление факта недостоверности сведений, предоставленных гражданином для получения Муниципальной услуги;

2.8.4. предоставление неполного комплекта документов;

2.8.5. отказ гражданина от предоставления документов, установленных в п.2.5 настоящего Административного регламента, подтверждающих принадлежность к льготным категориям;

2.8.6. отсутствие постоянной регистрации Заявителя на территории Волоколамского городского округа Московской области;

2.8.7. обращение гражданина за получением Муниципальной услуги, уже оказанной ранее.

2.9. Орган, предоставляющий Муниципальную услугу, не вправе требовать от Заявителя:

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Административным регламентом;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе за счет средств бюджета Волоколамского городского округа.

2.11. Предоставление Муниципальной услуги посредством МФЦ осуществляется в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Волоколамского городского округа», при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между Администрацией и МФЦ.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Муниципальной услуги не более 15 минут.

2.12. Заявление о предоставлении Муниципальной услуги регистрируется в Отделе при направлении Заявления на бумажном носителе с приложением документов, указанных в п. 2.5 настоящего Административного регламента, из МФЦ в Отдел в следующие сроки: днем обращения считается день передачи документов из МФЦ в Отдел.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга.

Помещения, в которых предоставляется Муниципальная услуга, предпочтительно размещаются на нижних этажах зданий и должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов,

использующих кресла-коляски. При ином размещении помещений по высоте, должна быть обеспечена возможность получения Муниципальной услуги маломобильными группами населения. Вход и выход из помещений оборудуются указателями.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей, имеющих право на получение Муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются информационными стендами. Места для ожидания на подачу или получение документов оборудуются стульями, скамьями.

Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями (шариковыми ручками).

Кабинеты для приема Лиц, имеющих право на получение Муниципальной услуги, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление Муниципальной услуги.

Рабочие места МФЦ, предоставляющих Муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления Муниципальной услуги и организовать предоставление Муниципальной услуги в полном объеме.

2.14. Показатели доступности и качества Муниципальной услуги.

2.14.1. Показателями доступности предоставления Муниципальной услуги являются:

- предоставление возможности получения Муниципальной услуги в МФЦ;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

- транспортная доступность к местам предоставления Муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга (в том числе наличие бесплатных парковочных мест для специальных автотранспортных средств инвалидов);

- соблюдение требований Регламента о порядке информирования об оказании Муниципальной услуги.

2.14.2. Показатели доступности Муниципальной услуги (специальные, применимые в отношении инвалидов):

- лицам с I и II группами инвалидности обеспечивается возможность получения Муниципальной услуги по месту их пребывания с предварительной записью по телефону в МФЦ;

- при оказании Муниципальной услуги Заявителю, имеющему право на получение Муниципальной услуги, - инвалиду с нарушениями функции слуха и инвалидам с нарушениями функций одновременно слуха и зрения должен быть обеспечен сурдоперевод или тифлосурдоперевод процесса оказания Муниципальной услуги, либо организована работа автоматизированной системы сурдоперевода или тифлосурдоперевода, произведено консультирование по интересующим его вопросам указанным способом;

- в помещениях, предназначенных для приема Заявителей, имеющих право на получение Муниципальной услуги, должно быть организовано отдельное окно (место приема), приспособленное для приема инвалидов со стойкими расстройствами зрения и слуха, а также опорно-двигательной функции;

- в помещениях, предназначенных для приема Заявителей, имеющих право на получение Муниципальной услуги, обеспечивается дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика и собаки-проводника;

- по желанию Заявителя, имеющего право на получение Муниципальной услуги, заявление подготавливается сотрудником МФЦ, текст заявления зачитывается Заявителю, имеющему право на получение Муниципальной услуги, если он затрудняется это сделать самостоятельно;

- инвалидам, имеющим ограничения двигательной активности, препятствующие самостоятельному подписанию документов, предлагается обратиться к нотариусу для удостоверения подписи другого лица (рукоприкладчика), за инвалида.

- здание (помещение) МФЦ оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы;

- вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями Федерального закона от 30 декабря 2009 года № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- помещения МФЦ, предназначенные для работы с Заявителем, имеющего право на получение Муниципальной услуги, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход. В случае расположения МФЦ на втором этаже и выше, здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими подъемными устройствами, в том числе для инвалидов;

- в МФЦ организуется бесплатный туалет для посетителей, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов;

- специалистами МФЦ организуется работа по сопровождению инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи при обращении за Муниципальной услугой и получения результата оказания Муниципальной услуги; оказанию помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими.

2.14.3. Показателями качества предоставления Муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги;

- соблюдения установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Муниципальной услуги;

- соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление Муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением Муниципальной услуги;

- своевременное направление уведомлений Заявителю, имеющего право на получение Услуги, о предоставлении или прекращении предоставления Муниципальной услуги;

- соотношение количества обоснованных жалоб граждан и организаций по вопросам качества и доступности предоставления Муниципальной услуги к общему количеству жалоб.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1.1. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги;

- обработка документов (информации), необходимой (ых) для предоставления Муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления и представленных документов, проверка полноты и

достоверности сведений, содержащихся в заявлении и документах;

- выдача (направление) Заявителю, имеющему право на получение Муниципальной услуги, результата предоставления Муниципальной услуги.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению Муниципальной услуги отражена в блок-схеме, предоставленной в приложении 6 к настоящему Административному регламенту.

3.1.2. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется посредством МФЦ.

Муниципальная услуга предоставляется при обращении граждан в МФЦ, при наличии вступившего в силу соглашения о взаимодействии между Администрацией и МФЦ.

3.1.3. Прием заявления и документов.

3.1.3.1. Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения Муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- определяет предмет обращения;
- проводит проверку полномочий лица, подающего документы;
- проводит проверку правильности заполнения заявления;

- проводит проверку документов на комплектность. При установлении фактов отсутствия необходимых документов либо несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем Административном регламенте, специалист МФЦ уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления ему Муниципальной услуги, объясняет Заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах;

- снимает копии с оригиналов представленных документов;

- направляет заявление и пакет документов, необходимых для получения Муниципальной услуги, в Отдел на бумажных носителях в течение 2 рабочих дней со дня обращения заявителя в МФЦ, посредством курьерской связи, с составлением описи передаваемых документов, с указанием даты, количества листов, фамилии, должности и подписанные уполномоченным специалистом МФЦ.

По окончании приема документов специалист МФЦ выдает заявителю расписку в приеме документов.

3.1.3.2. При направлении заявления и пакета документов на бумажном носителе из МФЦ в Отдел, сотрудник Отдела, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, проверяет представленные Заявителем документы и фиксирует их получение в журнале регистрации заявлений граждан не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления.

Журнал регистрации должен быть пронумерован, скреплен печатью, подписью должностного лица. Нумерация в журнале регистрации ведется ежегодно, последовательно, начиная с первого номера со сквозной нумерацией.

3.1.3.3. Сотрудник Отдела, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, проводит проверку заявления и пакета документов на комплектность в срок не более 3 рабочих дней с даты регистрации документов в Отделе.

3.1.4. Выдача результата предоставления Муниципальной услуги.

3.1.4.1. В случае принятия решения о предоставлении Заявителю Муниципальной услуги, сотрудник Отдела, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, подготавливает Решение в соответствии с приложением № 7 к настоящему Административному регламенту, с приложением комплекта Талонов, в срок не более 3 рабочих дней.

3.1.4.2. В случае принятия решения об отказе Заявителю в предоставлении Муниципальной услуги, сотрудник Отдела, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, подготавливает Решение в соответствии с приложением № 8 к настоящему Административному регламенту, в срок не более 3 рабочих дней.

3.1.4.3. Сотрудник Отдела, ответственный за предоставление Муниципальной услуги, направляет необходимые документы в МФЦ на бумажном носителе с составлением описи передаваемых документов, с указанием даты, количества листов,

фамилии, должности и подписанные уполномоченным сотрудником Отдела в срок не более 3 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) Заявителю Муниципальной услуги для их последующей передачи Заявителю.

Специалист МФЦ, ответственный за выдачу документов, полученных от Отдела по результатам рассмотрения представленных Заявителем документов, в день их получения от Отдела сообщает Заявителю о принятом решении по телефону (с записью даты и времени телефонного звонка), а также о возможности получения документов в МФЦ.

#### **Раздел IV. Порядок и формы контроля за исполнением Административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятие решений, осуществляет начальник Отдела (в отношении сотрудников Отдела), а также начальник Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа Московской области.

Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления Муниципальной услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Московской области, регулирующих вопросы предоставления Муниципальной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления Муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц Отдела, ответственных за предоставление Муниципальной услуги.

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

В целях осуществления контроля полноты и качества предоставления Муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления Муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным главой Волоколамского городского округа Московской области.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением Муниципальной услуги (тематические проверки).

Внеплановые проверки предоставления Муниципальной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления Муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

4.3. Должностные лица Отдела, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим Административным регламентом, несут

персональную ответственность за соблюдение требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдение сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Начальник Отдела несет персональную ответственность за обеспечение предоставления Муниципальной услуги.

Сотрудники Отдела при предоставлении Муниципальной услуги несут персональную ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении Муниципальной услуги;

- за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических лиц.

Должностные лица Отдела, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа (организации), предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, работников МФЦ, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги**

5.1. Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих Муниципальную услугу, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления Муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предметом обжалования являются решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, либо уполномоченного на предоставление Муниципальной услуги должностного лица.

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

1) нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги, имеющего право на получение Муниципальной услуги, установленного настоящим Административным регламентом;

2) нарушение срока предоставления Муниципальной услуги, установленного настоящим Административным регламентом;

3) требование у Заявителя, имеющего право на получение Муниципальной услуги, документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом для предоставления Муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов у Заявителя, имеющего право на получение Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

5) отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

6) требование с Заявителя, имеющего право на получение Муниципальной услуги, при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим Административным регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в орган, предоставляющий Муниципальную услугу, в соответствии с

приложением № 9 к настоящему Административному регламенту.

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, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба может быть подана Заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

- наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя, сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного (-ых) телефона (-ов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

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

5.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий Муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления

Услуги документах;

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.

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.

5.9. Орган, предоставляющий Муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) отсутствия в жалобе фамилии Заявителя, имеющего право на получение Муниципальной услуги, или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

2) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) специалиста, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом Заявителю, имеющему право на получение Услуги, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, имеющему право на получение Муниципальной услуги, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

5.10. Заявитель, имеющее право на получение Муниципальной услуги, вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**1. Администрация Волоколамского городского округа Московской области.**

Место нахождения Администрации: 143600, Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д.5.

График работы Администрации:

Понедельник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Вторник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Среда:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Четверг:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Пятница:	с 09.00 до 17.00 (перерыв 13.00-14.00)
Суббота:	выходной день
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес Администрации: 143600, Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д.5.

Контактный телефон: 8-49636-2-12-94.

Горячая линия Губернатора Московской области: 8-800-550-50-03.

Официальный сайт Администрации: <http://volok-go.ru>.

Адрес электронной почты Администрации в сети Интернет: [volokolamsk@avmrmo.ru](mailto:volokolamsk@avmrmo.ru).

**2. Отдел потребительского рынка Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа.**

Место нахождения отдела потребительского рынка Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа Московской области: 143600, Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д.5, 2 этаж, каб. 205.

График работы отдела потребительского рынка Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа:

Понедельник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Вторник:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Среда:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Четверг:	с 09.00 до 18.00 (перерыв 13.00-14.00)
Пятница:	с 09.00 до 17.00 (перерыв 13.00-14.00)
Суббота:	выходной день
Воскресенье:	выходной день

График приема Заявителей в отделе потребительского рынка Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа:

Вторая среда месяца:	с 14.00 до 16.00
----------------------	------------------

Почтовый адрес отдела потребительского рынка Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа Московской области: 143600, Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д.5, каб.205.

Контактный телефон: 8 (49636) 2-40-88.

Адрес электронной почты в сети Интернет: [potreb@avmrmo.ru](mailto:potreb@avmrmo.ru).

**Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Волоколамского городского округа».**

Место нахождения многофункционального центра: 143600, Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д.3

График работы многофункционального центра:

Понедельник:	с 08.00 до 20.00 (без перерыва)
Вторник:	с 08.00 до 20.00 (без перерыва)
Среда:	с 08.00 до 20.00 (без перерыва)
Четверг:	с 08.00 до 20.00 (без перерыва)
Пятница:	с 08.00 до 20.00 (без перерыва)
Суббота:	с 08.00 до 20.00 (без перерыва)
Воскресенье:	выходной день

Почтовый адрес многофункционального центра: 143600, Московская область, г. Волоколамск, ул. Революционная, д.3

Телефон Call-центра: 8(49636) 3-20-91

Официальный сайт: [www.mfc\\_volokolamsk.com](http://www.mfc_volokolamsk.com)

Адрес электронной почты: [mfc-volokolamskmr@mosreg.ru](mailto:mfc-volokolamskmr@mosreg.ru)

**Режим работы и адреса удаленных рабочих мест многофункционального центра Волоколамского городского округа Московской области**

Наименование	Адрес приема документов и выдачи результата по услуге	Режим приема документов и выдачи результата по услуге	Контакты
Удаленное рабочее место Сычево	Московская область, Волоколамский городской округ, поселок Сычево, ул. Школьная, д.3	Понедельник-четверг – с 8.00 до 16.00 Пятница – с 8.00 до 16.00 Обед с 12.00 до 13.00	8 (49636) 3-20-68 8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)
Удаленное рабочее место Кашино	Московская область, Волоколамский городской округ, деревня Кашино, ул. Ленина, д.94	Понедельник – с 8.30 до 16.30 Вторник – с 8.30 до 16.30 Среда – с 8.30 до 12.30	8 (49636) 3-20-66 8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)
Удаленное рабочее место Осташево	Московская область, Волоколамский городской округ, село Осташево, ул. Школьная, д.36	Среда – с 12.30 до 16.30 Четверг – с 8.00 до 16.00 Пятница – с 8.00 до 16.00	8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)

Удаленное рабочее место Спасс	Московская область, Волоколамский городской округ, деревня Клишино, ул. Центральная, д.6	Понедельник – с 8.00 до 16.00 Вторник – с 8.00 до 16.00 Среда – с 8.00 до 12.00	8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)
Удаленное рабочее место Теряево	Московская область, Волоколамский городской округ, с. Теряево, ул. Морских Пехотинцев, д.6	Среда – с 14.00 до 17.00 Четверг – с 8.00 до 17.00 Пятница – с 8.00 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00	8 (49636) 3-20-69 8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)
Удаленное рабочее место Чисмена	Московская область, Волоколамский городской округ, деревня Гряды, микрорайон, д. 5А	Понедельник – с 8.30 до 17.00 Вторник – с 8.30 до 17.00 Обед с 13.00 до 14.00	8 (49636) 3-20-67 8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)
Удаленное рабочее место Ярополец	Московская область, Волоколамский городской округ, село Ярополец, ул. Додогорского, д.8	Среда – с 13.00 до 17.00 Четверг – с 8.30 до 16.30 Пятница – с 8.30 до 16.30	8 (49636) 3-20-67 8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)
Дополнительное окно удаленного рабочего места Спасское	Московская область, Волоколамский городской округ, деревня Судниково, ул. Школьная, д.12	Понедельник – с 8.30 до 17.00 Обед – с 13.00 до 14.00	8 (800) 550-50-30 (доб. 52244)

Приложение № 3  
к Административному  
регламенту

В администрацию Волоколамского городского округа  
Московской области

От \_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

Зарегистрированного (ой) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Адрес эл/почты \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу предоставить мне талоны на получение льготы на услуги по помывке в  
общих отделениях общественных бань, на период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Социальный статус \_\_\_\_\_

Гарантирую достоверность представленной информации в заявлении, а также всех  
приложенных к заявлению документов и несу ответственность за достоверность  
представленных сведений и документов в соответствии с законодательством Российской  
Федерации.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

**Форма талона**

Администрация Волоколамского городского округа Московской области <b>ТАЛОН № _____</b> ЛЬГОТА _____%
ЛЬГОТНАЯ КАТЕГОРИЯ _____
Выдан _____ (Ф.И.О. гражданина)
на посещение общественных бань, расположенных по адресам: _____ _____
Месяц _____ Год _____
Место для печати
- Талон действителен в течение указанного месяца при предъявлении документа, удостоверяющего личность.
- Утраченные талоны восстановлению не подлежат

В администрацию Волоколамского  
городского округа Московской области

СОГЛАСИЕ  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. заявителя)

зарегистрированный (ая) по адресу: \_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_

в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О защите персональных данных" в целях рассмотрения заявления на получение льготы на услуги по помывке в общих отделениях общественных бань, даю согласие отделу потребительского рынка Управления экономического развития и АПК администрации Волоколамского городского округа, на обработку своих персональных данных, а именно:

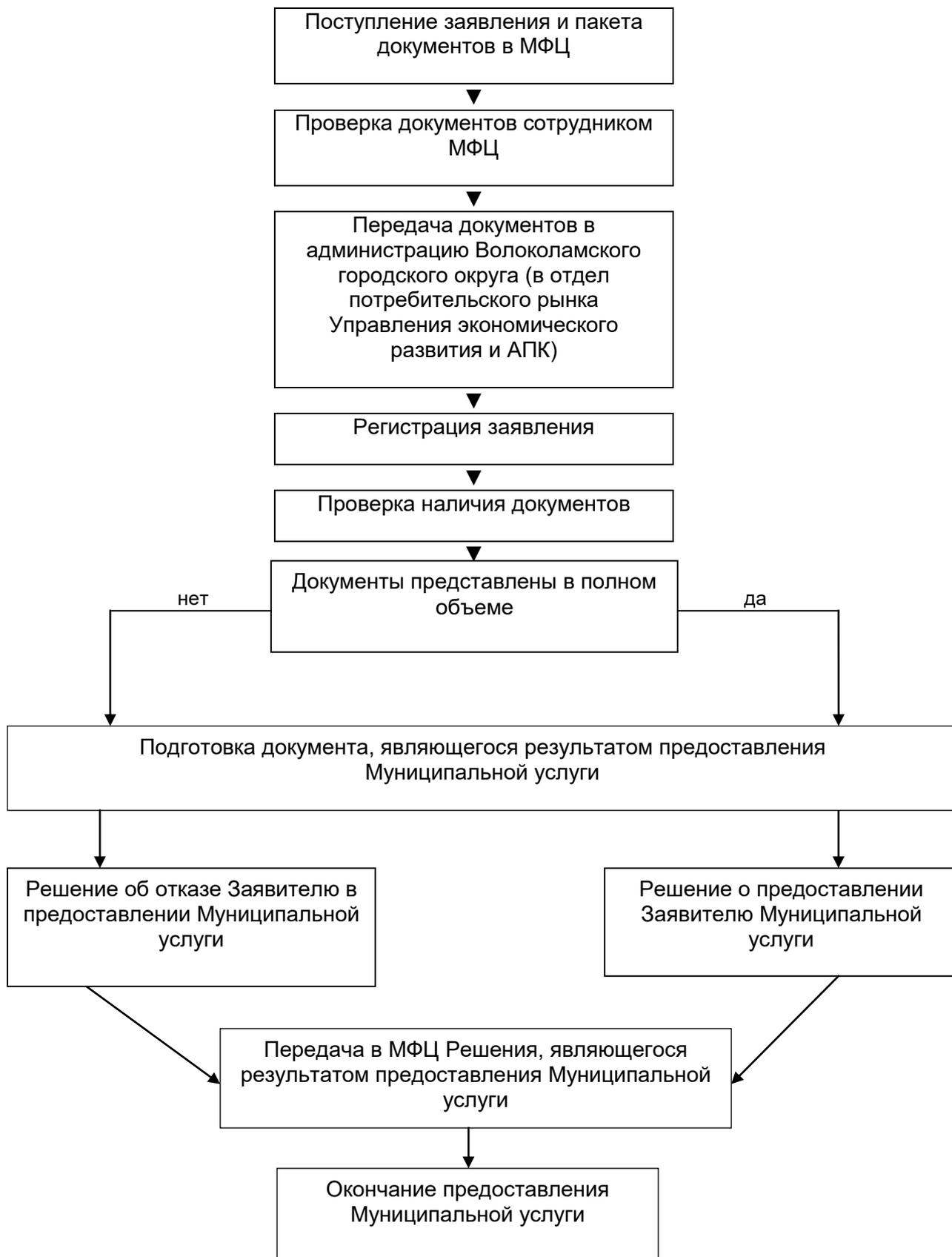
- фамилия, имя, отчество;
- паспортные данные или данные документа, удостоверяющего личность;
- данные удостоверения, подтверждающего соответствующую категорию;
- дата рождения, место рождения;
- адрес места жительства (по регистрации и фактический), дата регистрации по указанному месту жительства;
- номер телефона (стационарный домашний, мобильный).

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ год  
(дата подписи)

\_\_\_\_\_  
(подпись) / \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

**Блок-схема  
предоставления Муниципальной услуги через МФЦ**



**РЕШЕНИЕ**

о предоставлении талонов на получение льготы на услуги по помывке  
в общих отделениях общественных бань

от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ год

Предоставить талоны на получение льготы на услуги по помывке в общих  
отделениях общественных бань

\_\_\_\_\_ /  
Ф.И.О.

в количестве \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) штук  
прописью

на период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Начальник Управления экономического  
развития и АПК администрации  
Волоколамского городского округа  
Московской области

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
подпись / расшифровка подписи

М.П.

**РЕШЕНИЕ**

об отказе в предоставлении талонов на получение льготы на услуги по помывке  
в общих отделениях общественных бань

от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

В соответствии с п. \_\_\_\_\_ Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление льгот на услуги по помывке населения в общих отделениях общественных бань отдельным категориям граждан, проживающим на территории Волоколамского городского округа Московской области» отказать в предоставлении талонов на получение льготы на услуги по помывке в общих отделениях общественных бань,

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

на период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

Начальник Управления экономического  
развития и АПК администрации  
Волоколамского городского округа  
Московской области

М.П.

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи

В администрацию Волоколамского городского округа  
Московской области

От \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

Зарегистрированного (ой) по адресу: \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Адрес эл/почты \_\_\_\_\_

### ЖАЛОБА

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

(указать причину жалобы, дату и т.д.)

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (дата)

\_\_\_\_\_ (подпись)