

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОСЕЛЬЦЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
БЫКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.02.2016г.

№19

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом Красносельцевского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», согласно приложению, к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление от 26.12.2011 г. №101 « Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию в установленном порядке.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на ведущего специалиста администрации Красносельцевского сельского поселения Давлеталиеву Л.Т.

Глава Красносельцевского
сельского поселения:

Н.А.Кузнецова

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (с изменениями от
14.09.2018г.,от 31.01.2022)

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления, доступности результатов исполнения, создания комфортных отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги по информированию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга).

1.2. Описание получателей муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются потребители жилищно-коммунальных услуг: граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:
- непосредственно в администрации Красносельцевского сельского поселения (далее — администрация);

- с использованием средств почтовой и телеграфной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, на информационных стендах.

1.3.2. Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, адресах Интернет - сайта и электронной почты администрации.

Адрес места нахождения администрации: Волгоградская область Быковский район с.Красноселец ул.Ленина,27.

Режим работы: с 8.00 до 17.00, обед с 12.00 до 13.48, выходные дни: суббота, воскресенье.

Контактный телефон (телефон для справок): 8(84495)3-74-68

Интернет-сайт: <http://красносельцевское34.рф>

Адрес электронной почты: bykkrasnoselec@yandex.ru

1.3.3. Порядок и способы получения информации заявителями о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и способах предоставления муниципальной услуги предоставляется специалистом администрации.

Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах, расположенных в администрации,

использования средств телефонной связи, электронного информирования, проведения устных и письменных консультаций специалистом администрации.

1.3.4. При консультировании должны соблюдаться следующие требования:

- компетентность;
- своевременность;
- полнота, доступность, четкость и наглядность форм изложения материала.

1.3.5. Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:

- индивидуального консультирования;
- публичного консультирования.

1.3.6. При предоставлении муниципальной услуги специалистом администрации предоставляются консультации по вопросам:

- местонахождения, контактных телефонах, адресах электронной почты, Интернет - сайта и режиме работы администрации сельского поселения;
- сроков предоставления муниципальной услуги;
- порядка оказания муниципальной услуги;
- обжалования действий (бездействия), решений должностных лиц администрации сельского поселения.

1.3.7. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.3.8. Индивидуальное устное консультирование осуществляется специалистом администрации при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично, либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 10 минут, при личном обращении - 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги специалист администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, фамилии, имени, отчестве специалиста администрации, принявшего телефонный звонок.

Если специалист администрации, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок перенаправляется (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Письменные разъяснения предоставляются администрацией сельского поселения при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

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

1.3.10. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) — радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.11. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет - сайтах.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов.

1.2.12. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

1.3.13. На информационных стендах администрации сельского поселения размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;
- блок-схема (приложение № 2 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;
- основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц не только администрации сельского поселения, но и должностных лиц многофункционального центра.

1.3.14. Заявитель, после обращения в администрацию сельского поселения за предоставлением муниципальной услуги, вправе получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.15. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги является для заявителя открытой, и может предоставляться ему как в устной, так и в письменной форме.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Красносельцевского сельского поселения. Ее предоставление обеспечивается администрацией. Должностным лицом администрации, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги является специалист администрации.

При предоставлении муниципальной услуги не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- информирование заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с настоящим административным регламентом применительно к каждой форме информирования:

- при предоставлении муниципальной услуги по результатам рассмотрения письменного обращения 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения, в случае если запрашиваемая заявителем информация не может быть предоставлена в 30-дневный срок или срок, указанный в запросе (заявлении), срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

- при индивидуальном информировании (лично или по телефону) максимальное время предоставления заявителю информации составляет 15 минут.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 23.11.2009 №261-ФЗ «Об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 7 декабря 2011 г. № 416-ФЗ «О водоснабжении и водоотведении»;
- Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
- постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановление Правительства РФ от 13 мая 2013 г. № 406 «О государственном регулировании тарифов в сфере водоснабжения и водоотведения»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»,
- Уставом муниципального образования;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта РФ и муниципального образования, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обращается в администрацию сельского поселения.

Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменном виде заявитель подает в администрацию:

заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, согласно приложению № 1.

В заявлении излагается существо обращения с возможной полнотой указываются сведения, необходимые для его исполнения, способ направления ответа.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с

согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Специалист администрации, предоставляющий муниципальную услугу, обязан соблюдать конфиденциальность ставшей известной ему в связи с осуществлением деятельности по предоставлению муниципальной услуги информации, которая связана с правами и законными интересами заявителя или третьих лиц.

2.6.2. исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законом и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области и муниципальными для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, и порядок их предоставления с разделением на документы и информацию, которые заявитель вправе предоставить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия. Образцы бланков, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводятся в качестве приложений к административному регламенту, за исключением случаев, когда форма указанных документов установлены законодательством Российской Федерации, Волгоградской области и муниципальными, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации, Волгоградской области предусмотрена свободная форма подачи этих документов».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не установлен.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении муниципальной услуги заявителю отказывается в случаях:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес (электронный или почтовый);

б) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в) наличие в заявлении и прилагаемых к нему документах не оговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание подчисток либо приписок, зачеркнутых слов, записей выполненных карандашом;

г) предоставленные документы составлены на иностранном языке, без надлежащим образом заверенного перевода на русский язык.

д) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно. Заявитель имеет право на неоднократное обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.10. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12. Территория, прилегающая к зданию администрации, оборудована автомобильными стоянками, стоянками транспорта инвалидов-колясочников, стойками для

велосипедов, с обеспечением получателями услуг бесплатного доступа к парковочным местам.

Сектор ожидания оборудован стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Сектор информирования граждан, предназначенный для ознакомления с информационными материалами, оборудован информационными стендами с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудован пандусом, расширенным переходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный вход инвалидов (инвалидов-колясочников). Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов (не менее 10 процентов). За пользование парковочным местом плата не взимается. Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами.

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с Федеральным законом от 24.11.2015г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных административным регламентом;
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах (далее – «МФЦ») и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги в «МФЦ» осуществляется при наличии соглашения о взаимодействии между администрацией Красносельцевского сельского поселения и МФЦ (далее – соглашение о взаимодействии).

Предоставление муниципальной услуги в «МФЦ» осуществляется по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с администрацией Красносельцевского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

2.14.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

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

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступившее в администрацию сельского поселения заявление о предоставлении муниципальной услуги. Заявление может быть подано лично, посредством почтовой связи, по электронной почте.

3.2. Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение административных действий.

Лицом, ответственным за выполнение административных процедур, является специалист администрации.

Данные функции закрепляются в должностной инструкции специалиста администрации.

3.3. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- индивидуальное информирование заявителя на основании обращения в устной форме (при личном обращении, по телефону);
- прием письменного обращения о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде;
- регистрация обращения и передача его главе администрации сельского поселения;
- рассмотрение обращения главой администрации и передача его на исполнение;
- анализ заявления на наличие оснований, указанных в п.2.8 настоящего административного регламента, для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение обращения специалистом администрации сельского поселения, подготовка ответа и передача его на подпись главе администрации сельского поселения;
- рассмотрение главой администрации сельского поселения ответа, подготовленного по обращению заявителя, и передача его специалисту администрации сельского поселения;
- регистрация ответа на обращение и направление его заявителю.

3.4. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является обращение заявителя.

3.4.1. Основанием для индивидуального информирования заявителя в устной форме является его обращение в администрацию сельского поселения лично или по телефону.

При индивидуальном информировании заявителя на основании обращения в устной форме (лично или по телефону) ответ предоставляется в момент обращения.

Время индивидуального информирования в устной форме при обращении заявителя лично в администрацию сельского поселения складывается из времени ожидания в очереди и времени предоставления ответа.

Максимальное время ожидания заявителя в очереди составляет 15 минут.

Максимальное время предоставления заявителю информации составляет 15 минут.

Специалист администрации сельского поселения при индивидуальном информировании заявителя на основании обращения в устной форме обязан:

- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, полное наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу;
- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в сроки, указанные в пункте 3.4.1. настоящего административного регламента.

В случае, если для ответа на обращение заявителя в устной форме требуется изучение дополнительных материалов, либо заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, ему предлагается направить обращение в письменной форме в администрацию сельского поселения и сообщаются необходимые реквизиты для этого.

После завершения индивидуального информирования заявителя на основании его обращения в устной форме специалист администрации сельского поселения фиксирует данный факт в журнале обращений.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги по индивидуальному информированию заявителей на основании обращений в устной форме является:

- индивидуальное информирование заявителей по существу обращений в устной форме;
- предложение о направлении обращений в письменной форме в администрацию сельского поселения для рассмотрения вопросов, поставленных в этих обращениях.

3.4.2. Для получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в письменном виде заявитель подает в администрацию сельского поселения заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, согласно приложению № 1.

При обращении в электронном виде в день получения электронного обращения специалист администрации на электронный адрес заявителя направляет уведомление о приеме обращения к рассмотрению. Электронное обращение распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных обращений.

В случае необходимости заявителем могут быть приложены к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5. Специалист администрации, уполномоченный принимать заявление (в том числе в электронном виде), необходимое для предоставления муниципальной услуги, осуществляет прием, регистрацию и передачу обращения главе администрации сельского поселения.

Максимальный срок выполнения действия 1 день.

3.6. Глава администрации сельского поселения в течение 1 дня назначает ответственного исполнителя для рассмотрения поступившего обращения.

3.7. Исполнитель администрации сельского поселения анализирует поступившее обращение на наличие оснований, указанных в пункте 2.8. настоящего административного регламента, в течение 1 дня.

При наличии оснований, указанных в пункте 2.8. настоящего административного регламента, обращения направляются главе администрации сельского поселения для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки или иных причин, делающих невозможным рассмотрение обращения по существу. На основании резолюции исполнитель в течение 7 дней после регистрации обращения направляет заявителю письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа и возможностей их устранения, которое подписывается главой администрации сельского поселения.

При наличии основания, указанного в подпункте «а» пункта 2.8 настоящего административного регламента ответ на обращения не дается.

3.8. При отсутствии оснований указанных в пункте 2.8 настоящего административного регламента, исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

По результатам рассмотрения обращения исполнитель готовит ответ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей заявителя, и передает его на подписание главе администрации сельского поселения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 дней.

3.9. Глава администрации сельского поселения подписывает ответ на обращение с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в течение 1 дня.

Специалист администрации, в день подписания главой администрации сельского поселения регистрирует подготовленный ответ и уведомляет заявителя, по выбранному заявителем способу уведомления указанному в расписке, о необходимости, в удобное для заявителя время, получить ответ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Максимальный срок выполнения действия - 2 дня.

3.10. Выдача документов производится специалистом администрации сельского поселения лично заявителю или его доверенному лицу при наличии доверенности, заверенной нотариально, под роспись в журнале единой формы.

Датой выдачи заявителю результата предоставления муниципальной услуги является дата получения им ответа о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, подтверждаемая подписью заявителя в графе журнала регистрации.

3.11. Блок-схема процедуры по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.12. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

В случае направления документов в электронном виде через электронную почту, информационно - телекоммуникационные сети общего пользования:

заявление заполняется в электронном виде по предоставленной в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования электронной форме согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

При поступлении заявления в электронном виде, специалист администрации сельского поселения регистрирует документы в журнале регистрации, фиксируя факт их получения, и осуществляет их передачу на исполнение в порядке делопроизводства. Срок выполнения действия составляет 1 день.

Дальнейший порядок выполнения административного действия определен пунктом 3.3 настоящего административного регламента.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения специалистом администрации положений настоящего административного регламента, включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решение и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Внутренний контроль за соблюдением последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом, осуществляется главой администрации сельского поселения.

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют органы прокуратуры и другие уполномоченные федеральными законами органы, осуществляющие надзор за исполнением органами местного

самоуправления и должностными лицами требований законодательства Российской Федерации, а также заявитель.

4.4. Должностные лица несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности выполнения административных процедур.

Персональная ответственность должностных лиц, исполняющих обязанности по предоставлению муниципальной услуги, закреплена их должностными инструкциями.

4.5. За несоблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие необоснованных решений виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Красносельцевского сельского поселения, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" , а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) администрации Красносельцевского сельского поселения, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона 210-ФЗ;) **(п.3 изменен постановлением №110 от 07.11.2018г.)**

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ администрации Красносельцевского сельского поселения, должностного лица администрации Красносельцевского сельского поселения, многофункционального центра, работника многофункционального центра, 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 муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Красносельцевского сельского поселения, МФЦ, либо в орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее - учредитель МФЦ), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации Красносельцевского сельского поселения, должностного лица администрации Красносельцевского сельского поселения, муниципального служащего, руководителя администрации Красносельцевского

сельского поселения может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации Красносельцевского сельского поселения, должностного лица администрации Красносельцевского сельского поселения, или муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Красносельцевского сельского поселения, должностного лица администрации Красносельцевского сельского поселения, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации Красносельцевского сельского поселения, должностного лица администрации Красносельцевского сельского поселения или муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы заявителя. Регистрация жалобы осуществляется уполномоченным специалистом администрации Красносельцевского сельского поселения, работниками МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в течение трех дней со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в администрацию Красносельцевского сельского поселения, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации Красносельцевского сельского поселения, МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона № 210-ФЗ, 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. В случае если в жалобе не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего Административного регламента, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, она оставляется без ответа, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если текст жалобы не позволяет определить суть обращения заявителя, ответ по существу жалобы не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю.

В случае если в жалобе обжалуется судебное решение, такая жалоба в течение семи дней со дня её регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего Административного регламента, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же уполномоченный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.8. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

1) признание правомерными решения и (или) действий (бездействия) администрации Красносельцевского сельского поселения должностных лиц, муниципальных служащих администрации Красносельцевского сельского поселения, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,

2) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

3) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо администрации Красносельцевского сельского поселения, работник наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Заявители вправе обжаловать решения, принятые при предоставлении муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих администрации Красносельцевского сельского поселения, должностных лиц МФЦ, работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.12. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». **(п.5 дополнен постановлением №88 от 14.09.2018 г)**

5.13. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 8](#) статьи 11.2 Федерального Закона №210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона №210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.»

5.14. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в [части 8](#) статьи 11.2 Федерального Закона №210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.»**(п.5-13-5.14 дополнены постановлением №110 от 07.11.2018 г)**

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно -
коммунальных услуг населению»

Главе администрации сельского поселения

(Ф.И.О.)

От _____

(Ф.И.О.)

почтовый адрес: _____

телефон: _____

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, а именно:

(указать категорию информации)

Информацию готов получить (поставить любой знак в нужном квадрате):

- лично на руки;
- по почте на указанный в заявлении адрес;
- по электронной почте на адрес: _____.
- в МФЦ, расположенном по адресу: _____.

дата

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно -
коммунальных услуг населению»

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

