Российская Федерация

(Россия)

Администрация муниципального образования сельское поселение «Чертолино» Ржевского района Тверской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **28.12.2012 г. № 56**

Об утверждении административного регламента

по предоставлению муниципальной услуги

**«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению Администрацией МО сельское поселение**

**«Чертолино» Ржевского района Тверской области**

 В целях исполнения Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Администрации сельского поселения «Чертолино» от 10.05.2012 г. № 10в «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в сельском поселении «Чертолино» Ржевского района Тверской области, руководствуясь Уставом муниципального образования сельское поселение «Чертолино» Ржевского района Тверской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению Администрацией МО сельское поселение «Чертолино» Ржевского района Тверской области». согласно приложению.

 2. Разместить Регламент на официальном сайте администрации Ржевского района www.rzhevregion.com.

 3. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде администрации сельское поселение "Чертолино" Ржевского района Тверской области.

 4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.

 5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

МО сельское поселение «Чертолино» Н.П.Иванова

Приложение

к постановлению Администрации

МО сельское поселение «Чертолино»

 от 28.12.2012г. № 56

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению**

**Администрацией Мо сельское поселение «Чертолино»**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Администрацией МО сельское поселение «Чертолино» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Описание лиц, имеющих право на получение муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется любому заинтересованному гражданину (физическому лицу) или юридическому лицу, являющемуся потребителем жилищно-коммунальных услуг, либо уполномоченному им лицу, обратившемуся на законных основаниях с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженном в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители) непосредственно в Администрации МО сельское поселение «Чертолино»

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении и графике работы администрации сельского поселения:

172345, Тверская область Ржевский район, п. Чертолино,ул.Мира д. 9 .

**График (режим) приема** заинтересованных лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации сельского поселения «Чертолино»:

 Понедельник- пятница 08.00-16.00, перерыв 13.00-14.00

 Выходной- суббота, воскресенье

 **Справочные телефоны:**

Телефон Главы администрации сельского поселения: 8(48232) 72-247 ;

Телефон (факс) специалистов администрации о сельского поселения: 8(48232) 78-834

Телефон\факс территориального специалиста 8(48232) 78-834

Электронная почта : sp\_chertolino@mail.ru

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефона;

- в информационно - телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации «Ржевский район», в государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- на информационных стендах расположенном в здании Администрации сельского поселения, территориальных участках Звягино, Азарово, Ильченко

1.3.3. Получение информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при личном обращении граждан непосредственно в администрацию сельского поселения «Чертолино»

- с использованием почтовой и телефонной связи;

- с использованием средств массовой информации;

- посредством размещения информации в информационно - телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте Администрации МО «Ржевский район» rghevregion.com;

- на информационных стендах, расположенных в здании Администрации сельского поселения, территориальных участках Звягино, Азарово, Ильченко

1.3.4. Получение заявителями сведений о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- при личном обращении граждан в администрацию сельского поселения;

- с использованием почтовой и телефонной связи.

В случаи подачи запроса для получения муниципальной услуги в виде электронного документа информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги может производиться с использованием государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.5. На информационном стенде, расположенном в здании Администрации сельского поселения размещается следующая информация:

- текст административного регламента (полная версия в сети Интернет, извлечения на информационном стенде);

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- график (режим) приема специалистами администрации сельского поселения заявителей;

- иная информация по предоставлению услуги.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации сельского поселения подробно, со ссылками на соответствующие действующие нормативные правовые их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста администрации сельского поселения, принявшего телефонный звонок.

1.3.7. При невозможности специалиста администрации сельского поселения, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить всю необходимую информацию.

1.3.8. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время (более 10 минут), специалист администрации сельского поселения, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования (с учетом графика работы администрации сельского поселения).

1.3.9. При информировании посредством личного обращения специалист УЖКХ обязан принять заявителя в соответствии с графиком работы администрации сельского поселения, время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.

1.3.10. При информировании по письменным запросам ответ заявителю дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направляется в виде, указанном в запросе заявителя

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Администрацией МО сельское поселение «Чертолино»».

2.2. Органом, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, является администрация сельского поселения.

2.2.1. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации сельского поселения.

Администрация сельского поселения предоставляет информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищно-строительными, жилищными или иными специализированными потребительскими кооперативами, в том числе:

- информацию по жилищно-коммунальным услугам, таким как управление, содержание и ремонт жилья; холодное водоснабжение и водоотведение; горячее водоснабжение; теплоснабжение; электроснабжение; газоснабжение;

- информацию о действующих нормативных правовых актах, регулирующих гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг;

- информацию о реестре организаций, предоставляющих услуги по управлению, содержанию и ремонту жилищного фонда, с указанием адресов, телефонов и руководителей, адресных списков многоквартирных домов, находящихся в управлении;

- информацию о перечне услуг по содержанию мест общего пользования многоквартирных домов, несущих и не несущих ограждающих конструкций здания, земельного участка, входящего в состав общего имущества многоквартирного дома и расположенных на нем элементов благоустройства;

- информацию о правилах предоставления, приостановки и ограничения предоставления коммунальных услуг собственникам и нанимателям помещений в многоквартирных домах;

- информацию об условиях изменения размера платы за жилищно-коммунальные услуги;

- информацию о расчетах размера платы за жилищно-коммунальные услуги.

2.2.2. Администрация сельского поселения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

2.3. Конечным результатом предоставления услуги является:

- получение в письменной форме заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- мотивированный отказ в предоставлении информации.

2.4. Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации запроса (обращения).

В исключительных случаях срок рассмотрения запроса в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации может быть продлен на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.4.1. Запрос подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего после его поступления в администрацию сельского поселения.

2.4.2. При поступлении в администрацию сельского поселения запросов заявителей, которые не могут быть исполнены без предоставления дополнительных сведений или уточнений, администрация сельского поселения в течение 7 рабочих дней запрашивает у автора запроса эти уточнения и дополнительные сведения.

2.4.3. Индивидуальное устное консультирование заявителя осуществляется ответственными специалистами администрации сельского поселения не более 10 минут.

2.4.4. Публичное информирование осуществляется с целью информирования заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги.

Публичное устное информирование осуществляется путем публичных выступлений ответственных специалистов администрации сельского поселения по телевидению и радио, на семинарах и иных мероприятиях, носящих массовый, публичный характер.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на официальном сайте Администрации МО сельское поселение «Чертолино».

Подготовку материалов, содержащих информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, для публикации в СМИ и размещения на информационном стенде Администрации МО сельское поселение «Чертолино», осуществляют ответственные специалисты администрации сельского поселения.

2.4.5. Интернет-запрос (обращение) заявителя рассматривается Глава администрации сельского поселения по правилам рассмотрения письменных запросов (обращений) заявителей. Интернет-запрос (обращение) заявителя может не соответствовать форме запроса, являющейся приложением № 1 к настоящему административному регламенту, но при этом должен содержать следующие реквизиты:

- изложение существа запроса (обращения);

- фамилию, имя, отчество заявителя либо его представителя;

- почтовый адрес места жительства заявителя;

- телефон заявителя;

- форма направления ответа на запрос (обращение) заявителя;

- дата отправления запроса (обращения).

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации с учетом изменений и дополнений;

- Жилищный кодекс Российской Федерации с учетом изменений и дополнений;

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с учетом изменений и дополнений;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный закон от 21.07.2007 №185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» с учетом изменений и дополнений;

- Федеральный закон от 27.07.2010 №190-ФЗ «О теплоснабжении»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с учетом изменений и дополнений;

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (в редакции Федерального закона от 06.04.2011 N65-ФЗ) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «Об утверждении правил предоставления коммунальных услуг гражданам» с учетом изменений и дополнений;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление 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»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р (в редакции распоряжения Правительства РФ от 07.09.2010 N 1506-р) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Устав МО сельское поселение «Чертолино» с учетом изменений и дополнений;

- постановление Администрации МО сельское поселение «Чертолино» от 10.05.2012г. № 10в «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг»;

- настоящий административный регламент.

2.6. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя лично либо через уполномоченное лицо в виде почтового отправления, по электронной почте с запросом (приложение 1 к административному регламенту) о предоставлении муниципальной услуги с указанием цели получения информации.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги: запрос о предоставлении информации.

Администрация сельского поселения не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.8. При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя, последний предоставляет документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий его полномочия на предоставление интересов заявителя.

2.9. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если в письменном обращении отсутствуют сведения о том, как и посредством чего ему необходимо направить информацию;

- от заявителя поступило заявление о прекращении исполнения запроса (предоставления муниципальной услуги);

- в запросе содержится вопрос, на который заявителю многократно (не менее двух раз) направлялись письменные ответы по существу, при этом в очередном запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, о данном решении уведомляется заявитель, направивший запрос.

2.10. Основанием для приостановления рассмотрения запроса (предоставления муниципальной услуги) является недостаточная информация заявителя, не позволяющая установить, какая именно информация запрашивается.

В этом случае лицо, ответственный за исполнение запроса специалист администрации сельского поселения, направляет заявителю запрос о предоставлении требуемой информации.

Решение о приостановлении рассмотрения запроса (предоставления муниципальной услуги) принимается Главой администрации сельского поселения в течение 5 рабочих дней с момента его регистрации до момента получения дополнительных сведений, если это требуется для исполнения запроса.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. Время ожидания заявителя при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.13. Помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- соответствующими указателями входа и выхода;

- табличками с номерами и наименованиями помещений;

- доступными местами общего пользования (бесплатными туалетами, местом для хранения верхней одежды посетителей).

2.14. Помещение, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно обеспечивать отсутствие затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.15. Место ожидания заявителей должно соответствовать санитарно - эпидемиологическим правилам и нормативам и быть оборудовано:

- системой кондиционирования воздуха;

- стульями для отдыха посетителей.

2.16. Место приема заявителей должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица;

- отсутствие затруднений для лиц с ограниченными возможностями;

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги.

2.17. Место приема заявителей должно быть оборудовано и оснащено:

- табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего приём;

- местом для письма и раскладки документов, стулом;

- письменными принадлежностями и бумагой формата A4.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с прохождением следующих административных процедур:

- прием и регистрация запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги;

- анализ тематики поступившего запроса (обращения) и определение структурного подразделения администрации сельского поселения, ответственного за предоставление информации, содержащейся в запросе (обращении) заявителя;

- рассмотрение запроса (обращения), поиск ответственными специалистами администрации сельского поселения запрашиваемой информации и подготовка проекта ответа на запрос (обращение) заявителя;

- предоставление заявителю запрашиваемой информации (мотивированный отказ в предоставлении информации).

Блок-схема исполнения муниципальной услуги приводится в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

3.1.1. Прием и регистрация запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги населению.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации запроса (обращения) о предоставлении муниципальной услуги является поступление соответствующего запроса (обращения) заявителя в адрес УЖКХ **по почте, посредством личного (непосредственного) обращения, по информационным системам общего пользования (по электронной почте, факсимильной связи,** посредством использования государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»**).**

Прием и регистрация запроса (обращения) заявителя осуществляется заместителем главы администрации сельского поселения..

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. В случае личного (непосредственного) обращения заявителя с запросом данное действие совершается в его присутствии.

 Заместитель главы администрации в ходе приема запроса (обращения):

 - проверяет правильность его адресования и целостность упаковки (в случае поступления запроса по почте);

 - в случае поступления запроса по почте вскрывает конверты, проверяет наличие в них запроса (обращения);

 - в случае поступления запроса (обращения) **по электронной почте,** посредством использования государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» запрос (обращение) заявителя распечатывает на бумажном носителе.

 При доставке запроса (обращения) в администрацию сельского поселения лично (непосредственно) заявителем либо его представителем на втором экземпляре (копии) запроса (обращения) при желании заявителя (представителя заявителя) проставляют штамп с указанием даты поступления запроса (обращения) в администрацию сельского поселения, фамилией, именем и отчеством секретаря, принявшего обращение, для получения заявителем информации о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителю.

 После приема все поступившие запросы (обращения) подлежат регистрации не позднее рабочего дня, следующего после его поступления в администрацию сельского поселения.

 Результатом выполнения административной процедуры по приему и регистрации запросов (обращений) является направление зарегистрированных письменных запросов (обращений) на рассмотрение Главе администрации сельского поселения либо заместителю Главы администрации сельского поселения.

3.1.2. Анализ тематики поступившего запроса (обращения) и определение структурного подразделения администрации сельского поселения, ответственного за предоставление информации, содержащейся в запросе (обращении) заявителя.

 Основанием   для   начала   административной   процедуры является  поступление  зарегистрированного письменного запроса (обращения) к Главе администрации сельского поселения либо заместителю Главы администрации сельского поселения.

Глава администрации сельского поселения либо заместитель главы администрации сельского поселения по  результатам ознакомления с текстом запроса (обращения) определяет его тематику и в соответствии с компетенцией определяет ответственного специалиста и ответственного за рассмотрение запроса (обращения) специалиста администрации сельского поселения

 Соответствующее решение оформляется резолюцией, в которой определяется ответственный за исполнение запроса (обращения) специалист администрации сельского поселения, формулируется поручение по рассмотрению запроса (обращения), устанавливается срок исполнения поручения по рассмотрению запроса (обращения), ставится подпись Главы администрации сельского поселения либо заместителя Главы администрации сельского поселения и дата.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 5 часов с момента поступления к Главе администрации сельского поселения либо заместителю Главы администрации сельского поселения зарегистрированного письменного запроса (обращения)

Результатом выполнения административной процедуры является направление зарегистрированных письменных запросов (обращений) заявителей с резолюцией Глава администрации сельского поселения либо заместителя главы администрации сельского поселения на рассмотрение ответственным специалистам администрации сельского поселения.

3.1.3. Рассмотрение запроса (обращения), поиск ответственными специалистами администрации сельского поселения запрашиваемой информации и подготовка проекта ответа на запрос (обращение) заявителя.

Основанием для начала административной процедуры является поступление к ответственному специалисту администрации сельского поселения зарегистрированного письменного запроса (обращения) с резолюцией Главы администрации сельского поселения либо заместителя Главы администрации сельского поселения о рассмотрении запроса (обращения) заявителя по существу.

 Ответственный специалист администрации сельского поселения:

- определяет суть поставленных в запросе (обращении) заявителя вопросов, осуществляет поиск и формирование требуемой информации;

- анализирует действующее законодательство Российской Федерации в сфере жилищно-коммунального хозяйства, регулирующее принятие решения по существу вопроса, поставленного в запросе (обращении);

- обеспечивает подготовку запрашиваемой информации (мотивированного отказа в предоставлении информации), ее подписание главой администрации сельского поселения либо заместителем главы администрации сельского поселения.

 Срок подготовки письменного ответа на запрос (обращение) заявителя устанавливается резолюцией Главы администрации сельского поселения либо заместителя главы администрации сельского поселения и не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения в администрацию сельского поселения.

 Результатом данной административной процедуры является внесение главе администрации сельского поселения либо заместителю главы администрации сельского поселения на подпись проекта письменного ответа на запрос (обращение) заявителя.

 3.1.4. Предоставление заявителю муниципальной услуги (мотивированный отказ в предоставлении).

 Основанием для начала административной процедуры является внесение Главе администрации сельского поселения либо заместителю Главы администрации сельского поселения на подпись проекта письменного ответа на запрос (обращение) заявителя.

 Глава администрации сельского поселения либо заместитель Главы администрации сельского поселения подписывает письменный ответ, как правило, в срок, не превышающий 5 часов с момента поступления к нему проекта письменного ответа на запрос (обращение) заявителя.

 После подписания ответа глава администрации сельского поселения либо заместителем главы администрации сельского поселения подлинник запроса (обращения) заявителя и письменный ответ передаются заместителю главы администрации.

Ответ на письменный запрос (обращение) заявителя направляется по указанному заявителем в письменном обращении почтовому адресу простым почтовым отправлением. По желанию заявителя ответ на письменный запрос (обращение) может быть вручен ему лично либо его законному представителю, о чем делается соответствующая отметка на экземпляре ответа, который остается в деле по обращению.

При подаче заявителем запроса (обращения) в электронном виде ответ направляется на электронный адрес заявителя либо другой адрес, указанный в запросе (обращении).

Направление письменных ответов заявителям осуществляется после регистрации в журнале учета отправки корреспонденции.

Результатом данной административной процедуры является подписание ответа заявителю Главой администрации сельского поселения либо заместителем главы администрации сельского поселения и направление ответа заявителю.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений ответственными специалистами администрации сельского поселения по исполнению настоящего регламента осуществляется Главой администрации сельского поселения .

4.2. Текущий контроль за надлежащим предоставлением муниципальной услуги ответственными специалистами администрации сельского поселения осуществляется главой администрации сельского поселения.

 4.3. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие), должностных лиц и муниципальных служащих.

 4.4. Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

 - плановых проверок соблюдения и исполнения ответственными специалистами администрации сельского поселения положений настоящего регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

 - внеплановых проверок соблюдения и исполнения ответственными специалистами администрации сельского поселения положений настоящего регламента, осуществляемых по обращениям граждан (физических лиц) либо уполномоченных ими лиц, по поручениям Главы МО сельское поселение, заместителей Главы МО сельское поселение, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушение настоящего регламента.

 4.5. Периодичность осуществляемых плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги устанавливается Главой администрации сельского поселения в форме постановления.

 4.6. Плановые и внеплановые проверки проводятся главой администрации сельского поселения

 В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

 - знание ответственными специалистами администрации сельского поселения требований настоящего регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

 - соблюдение ответственными специалистами администрации сельского поселения сроков и последовательности исполнения административных процедур предоставления муниципальной услуги;

 - правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим регламентом;

 - устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

 4.7. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 4.8. Администрация сельского поселения может проводить анкетирование по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

 4.9. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами.

 4.10. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц**

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц администрации сельского поселения, а такжесообщать о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях должностных лиц администрации сельского поселения в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители имеют право обратиться с устным или письменным обращением в адрес главы администрации сельского поселения. 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 (Приложение №5).

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

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

5.5. Жалоба, поступившая в Администрацию сельского поселения «Чертолино», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении (признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю, не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.7. Администрация сельского поселения «Чертолино» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.9. В случае если в жалобе содержится просьба об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения жалобы, которые отсутствуют у заявителя, то должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе запросить необходимые документы или выехать на место для их изучения.

В указанных в настоящем пункте случаях истребования необходимых документов или необходимости выезда на место для их изучения срок рассмотрения жалобы приостанавливается до представления запрошенных документов либо выезда на место, но не более чем на десять дней.

5.10. Результатом досудебного обжалования является ответ на жалобу, который подписывается Главой администрации сельского поселения.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрен предмет обжалования, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об обоснованности требований гражданина и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

Жалоба признается обоснованной, а обжалуемое решение, действие (бездействие) - неправомерным, если им нарушены его права и свободы.

Установив обоснованность жалобы полностью или частично, должностное лицо признает обжалуемое действие (решение) неправомерным, принимает необходимые меры к удовлетворению законных требований заявителя, а также к восстановлению его нарушенных прав и свобод. Установив обоснованность жалобы, должностное лицо в необходимых случаях может инициировать привлечение к дисциплинарной ответственности муниципального служащего, допустившего нарушение прав и свобод заявителя, вплоть до подготовки представления об увольнении. Ответственность может быть возложена как на муниципальных служащих, допустивших решения, действия (бездействие) которых признаны незаконными, так и на муниципальных служащих, представивших информацию, ставшую основанием для незаконных действий (решений).

Жалоба признается необоснованной, если в результате обжалуемого решения, действия (бездействия) не нарушены права и свободы заявителя. В этом случае должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы.

Приложение № 1

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

 «Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно- коммунальных услуг

 населению Администрацией МО сельское поселение «Чертолино»

Бланк запроса (обращения) заявителя о предоставлении информации

 Главе Администрации

МО сельское поселение «Чертолино»

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 почтовый адрес:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 телефон:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление.

 Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (квартира, комната, комната в квартире,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 жилой дом, нежилое помещение, иной объект)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

расположенное по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цель предоставления информации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (заключение договора с обслуживающей организацией,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 социального найма, выкуп объекта либо иная цель предоставления информации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию получу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (лично, почтовым отправлением, по электронной почте)

 «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись

Приложение 2

к административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

 «Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно- коммунальных услуг

 населению Администрацией МО сельское

 поселение «Чертолино»

Блок-схема исполнения муниципальной функции

**Запрос (обращение)**

**заявителя**

**Прием и регистрация (запроса) обращения**

**Анализ тематики запроса (обращения) и**

**определение ответственного специалиста администрации сельского поселения**

**Рассмотрение запроса (обращения) и**

**подготовка проекта ответа**

*проект ответа*

**Предоставление заявителю информации о порядке предоставления ЖКУ**

**населению**

**Мотивированный отказ в предоставлении**

**информации**

**Направление**

**ответа заявителю**

**Предоставление**

**муниципальной услуги завершено**