

**Утвержден
Постановлением Администрации
муниципального образования
«Игринский район»
от «31 » декабря 2014 г. №2761
изм. от 14.10.2016 г. №2475;
от 22.12.2020 №1904**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»**

Содержание

№ страницы

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Предмет регулирования административного регламента.....4
- 1.2 Описание заявителей.....4
- 1.3 Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.....4

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

- 2.1 Наименование муниципальной услуги.....7
- 2.2 Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.....7
- 2.3 Результат предоставления муниципальной услуги.....7
- 2.4 Сроки предоставления муниципальной услуги.....7
- 2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.....7
- 2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.....8
- 2.7 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.....9
- 2.8 Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) для отказа в предоставлении муниципальной услуги.....10
- 2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы ее взимания.....10
- 2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.....10
- 2.11 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги...10
- 2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.....11

2.13 Показатели доступности и качества муниципальной услуги.....12

2.14 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.....13

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1 Последовательность административных действий (процедур).....14

3.2 Прием и рассмотрение заявления и прилагаемых к нему обосновывающих документов.....14

3.3 Рассмотрение заявления (обращения) заявителя.....14

3.4 Подготовка и направление ответа на заявление (обращение) заявителя.....15

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами.....16

4.2 Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.....16

4.3 Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.....17

4.4 Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.....17

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1 Общие требования к порядку подачи рассмотрения жалобы.....	18
--	----

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги.....	21
2. Форма заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.....	22
3. Форма запроса о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.....	23

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители.

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информация о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется должностным лицом отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Игринский район» (далее – отдел жилищно-коммунального хозяйства):

- непосредственно в кабинете отдела жилищно-коммунального хозяйства;
- при обращении по телефону;
- в письменном виде по почте или электронным каналам связи;
- посредством размещения на официальном сайте муниципального образования «Игринский район»: www.igra.udmurt.ru;

- посредством размещения на Едином Портале государственных и муниципальных услуг (функций): www.gosuslugi.ru;
- на информационных стендах.

Местонахождение отдела жилищно-коммунального хозяйства и его почтовый адрес: 427145, Удмуртская Республика, пос. Игра, ул. Милиционная, 2.

Адрес электронной почты: **E-mail: igra_adm@udm.net**

Справочный телефон: (341 34) 4-00-42

График работы отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации МО «Игринский район»:

	часы работы
Понедельник	с 7.48 до 17.00
Вторник	с 7.48 до 17.00
Среда	с 7.48 до 17.00
Четверг	с 7.48 до 17.00
Пятница	с 7.48 до 16.00
Перерыв на обед	с 12.00 до 13.00
Выходные дни	суббота, воскресенье

Консультации (справки) по вопросам предоставления и исполнения муниципальной услуги предоставляются ответственным должностным лицом отдела жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Игринский район» при личном приеме Заявителя, а также с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

При предоставлении муниципальной услуги отделом жилищно-коммунального хозяйства даются консультации по вопросам о:

- процедуре предоставления муниципальной услуги;
- перечне документов, предоставляемых для предоставления муниципальной услуги, и предъявляемых к ним требованиям;
- графике работы должностных лиц, оказывающих предоставление муниципальной услуги;
- сроке предоставления услуги;
- порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в приеме заявления.

На информационном стенде, расположенном на 2 этаже здания по адресу: 427145, пос. Игра, ул. Милиционная, 2, размещается следующая информация:

- форма заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии,

имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При информировании по обращениям, направленным через раздел «Интернет-приемная» официального сайта Администрации, ответ размещается на указанном сайте, либо по желанию заявителя в письменном виде, либо по телефону.

Основными требованиями к информированию Заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации;

Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится согласно графику работы отдела.

Все консультации, а также предоставляемые сотрудниками в ходе консультации документы, предоставляются безвозмездно.

Заявитель получает личную консультацию в режиме общей очереди или по телефону.

Время ожидания заинтересованного лица для консультации в общей очереди не превышает 15 минут. Время консультирования – до 15 минут.

Получить информацию о предоставлении услуги и оставить заявление можно также обратившись в муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования «Игринский район» расположенный по адресу: Удмуртская Республика, Игринский район, п. Игра, ул. Советская, д.33. Адрес электронной почты – mfc-igra@mail.ru Телефон 8 (34134) 4-07-70

График работы:

	Часы работы
Понедельник	с 8.00 до 17.00
Вторник	с 8.00 до 20.00
Среда	с 8.00 до 17.00
Четверг	с 8.00 до 17.00
Пятница	с 8.00 до 17.00
Суббота	с 9.00 до 13.00
Воскресенье	выходной день

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги – Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Игринский район».

Структурным подразделением, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, является отдел жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Игринский район».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями разъяснений, содержащих следующую информацию:

- об установленных ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги;
- об установленных ценах и тарифах на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества многоквартирных домов, устанавливаемых органом местного самоуправления;
- о перечне и качестве жилищно-коммунальных услуг и работ

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня поступления обращения от заявителя или заключения органа, уполномоченного на проведение государственного контроля и надзора.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12. 2004, № 188-ФЗ (опубликовано в изданиях «Собрание законодательства РФ», 03.01.2005, № 1(часть 1), ст. 14, «Российская газета», № 1, 12.01.2005, «Парламентская газета», № 7-8, 15.01.2005).

2) Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994, № 51-ФЗ (опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301, «Российская газета», № 238-239, 08.12.1994).

3) Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликован в изданиях «Российская газета», № 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, № 31, ст.4179).

4) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован в изданиях «Российская газета», №95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст.2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006).

5) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст.3822, «Российская газета №, № 202, 08.10.2003, «Парламентская газета», № 186, 08.10.2003).

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» («Российская газета» от 1 июня 2006 г. № 115, Собрание законодательства Российской Федерации от 5 июня 2006 г. № 23 ст. 2501).

7) Устав муниципального образования «Игринский район», принят решением Совета депутатов муниципального образования «Игринский район» 09 июня 2005 года № 1 (о принятии Устава муниципального образования «Игринский район» опубликовано в районной газете «Светлый путь» 26 августа 2005 года №№ 62-63), зарегистрирован постановлением Президиума Государственного Совета Удмуртской Республики 21 июня 2005 года № 526 –III и Главным управлением Министерства юстиции Российской Федерации по Приволжскому федеральному округу 20 октября 2005 года № RU 185090002005001.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с законодательными или иными
нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной
услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для
предоставления муниципальной услуги, подлежащих
представлению заявителям**

Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в Администрацию муниципального образования «Игринский район» заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Для заявителей, письменно обратившихся за получением услуги, форма обращения может быть произвольной и должна содержать следующую информацию:

для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуются консультирование в рамках предоставления услуги, заверенное личной подписью с указанием даты обращения;

для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуются консультирование в рамках предоставления услуги, заверенное подписью полномочного юридического лица, печатью организации (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации), с указанием даты обращения.

По своему желанию заявитель дополнительно может представить документы или сведения, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

Предоставленное заявление и документы (при наличии) должны соответствовать следующим требованиям:

1) текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

2) фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

3) документы не исполнены карандашом.

Заявитель вправе предоставить заявление и прилагаемые к нему документы на бумажном носителе или посредством почтового отправления с уведомлением о вручении.

При заполнении заявления соблюдается следующий порядок:

Заявление заполняется ручным способом (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом. В заявлении указываются следующие обязательные реквизиты:

- Фамилия, имя, отчество заявителя (уполномоченного им лица);
- полный почтовый адрес, номер телефона заявителя;
- электронный адрес заявителя (при наличии);
- перечень запрашиваемых сведений;
- способ получения сведений (лично, посредством почтовой связи);
- дата составления;
- личная подпись заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

Администрация отказывает в приеме документов, если документы не поддаются прочтению, содержат нецензурные или оскорбительные выражения, обращения.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Отказ в предоставлении муниципальной услуги допускается в случаях:

- при поступлении от заявителя письменного заявления о приостановления (отказе) предоставления муниципальной услуги.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги, и в течение 3 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения направляется заявителю.

Отказ в исполнении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в судебном порядке.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 1 дня.

2.12. 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 муниципальной услуги.

На территории, прилегающем к зданию, где осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются бесплатные места для парковки не менее пяти автотранспортных средств, в том числе не менее трех – для транспортных средств инвалидов.

Здание, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ заявителя в помещение. Вход в здание, где осуществляется предоставление муниципальной услуги, и выход из него оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование организации, пандусом и расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ Заявителем, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

Помещения для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о чрезвычайных ситуациях.

Прием заявителей (представителей заявителей) осуществляется в специально предназначенных для этих целей помещениях (кабинетах), имеющих оптимальные условия для работы. Кабинеты для приема Заявителей оборудуются информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени и отчества (при наличии) должностного лица, дней и часов приема, времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место должностного лица должно быть удобно расположено для приема посетителей, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим, ксерокопирующим и сканирующим устройством. Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения законодательных и иных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений;

- стульями, столами (стойками), образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Тексты документов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним Заявителей, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски.

В целях соблюдения прав инвалидов на беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры при предоставлении муниципальной услуги инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечиваются:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидом с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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 и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

оказание помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Прием заявителей ведется специалистом по приему Заявителей в порядке общей очереди либо по предварительной записи.

Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Количество мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех. Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудуются стульями.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- 1) равные права и возможности по получению муниципальной услуги для заявителей;
- 2) общая информированность о порядке и способах получения муниципальной услуги для заявителей (в сети Интернет, в СМИ, на информационных стендах, по телефону, по почте, в том числе электронной);
- 3) комфортность ожидания в очереди при подаче заявления.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим Административным регламентом;
- 2) отсутствие обоснованных жалоб на нарушение положений Административного регламента;
- 3) обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Обращения в электронной форме по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги (информированием), направляется на адрес электронной почты Администрации – igra_adm@udm.net или через раздел «Интернет-приемная» официального сайта муниципального образования «Игринский район» – <http://igra.udmurt.ru/officials/voprosi/>.

Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, включая государственные информационные системы, составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Последовательность административных действий (процедур)

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие Административные процедуры:

- 1) принятие заявления (обращения);
- 2) рассмотрение заявления (обращения) заявителя;
- 3) подготовка и направление ответа на заявление (обращение) заявителя.

В электронной форме муниципальная услуга предоставляется с использованием Портала государственных услуг Российской Федерации и Портала государственных и муниципальных услуг Удмуртской Республики.

3.2. Прием и рассмотрение заявления и прилагаемых к нему обосновывающих документов, выполнение запросов, связанных с выполнением муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в Администрацию муниципального образования «Игринский район» либо поступление заявления (запроса) в Администрацию муниципального образования «Игринский район» по почте, по электронной почте.

3.2.2. Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

- 1) проверяет наличие всех необходимых сведений в заявлении;
- 2) проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным пунктом 2.6. раздела 2 настоящего постановления;
- 3) регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;
- 4) сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

Результатом административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятого заявления (обращения) и документов (при наличии).

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

3.3. Рассмотрение заявления (обращения) заявителя

3.3.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение обращения специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя.

3.3.2. При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя:

- 1) устанавливает предмет обращения заявителя;
- 2) устанавливает наличие полномочий Администрации муниципального образования «Игринский район» по рассмотрению обращения заявителя.

3.3.3. В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия Администрации муниципального образования «Игринский район», специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит в двух экземплярах ответ по существу обращения (результат предоставления муниципальной услуги) заявителю.

3.3.4. Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом ответа по существу обращения заявителя по предоставлению муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 20 календарных дней с момента поступления к нему письменного обращения.

3.4. Подготовка и направление ответа на заявление (обращение) заявителя

3.4.1. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (информации) является подписание уполномоченным должностным лицом Администрации муниципального образования «Игринский район» ответа по существу обращения заявителя и поступление ответа для выдачи заявителю к специалисту, ответственному за выдачу документов.

3.4.2. Ответ на обращение заявителя регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

3.4.3. Ответ на обращение заявителя с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

3.4.4. Копия ответа на обращение заявителя вместе с оригиналами документов, представленным заявителем, остается на хранении в Администрации муниципального образования «Игринский район».

3.4.5. Срок административной процедуры не более 2 дней.

Блок-схема последовательности действий по оказанию Услуги заявителю приведена в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений, осуществляет заместитель главы Администрации муниципального образования «Игринский район» по строительству и ЖКХ.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом отдела жилищно-коммунального хозяйства, назначенным ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения иными должностными лицами отдела жилищно-коммунального хозяйства положений настоящего Административного регламента – постоянно на протяжении предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

Внеплановые проверки проводятся по решению заместителя главы Администрации муниципального образования «Игринский район» по строительству, на основании конкретного обращения заявителя.

Проведение проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги может быть поручено должностному лицу отдела жилищно-коммунального хозяйства, назначенному ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

При проведении проверки осуществляется контроль за:

- обеспечением прав заявителей на получение муниципальной услуги;
- исполнением нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- своевременностью, полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Результаты проведения проверки оформляются в виде акта, в котором отражаются выявленные нарушения и замечания, а также предложения по их устранению. В случае необходимости прилагаются копии документов, объяснительные записки должностных лиц отдела жилищно-коммунального хозяйства.

По результатам проверок должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Заявители могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по электронной почте, путем письменных обращений.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за ее ненадлежащее исполнение.

Персональная ответственность сотрудников за надлежащее предоставление муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии требованиями с законодательства.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, предусмотренном законодательством.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышению ответственности и исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля за исполнением административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;
- проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

- текущий контроль;
- внутриведомственный контроль;
- контроль со стороны граждан.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и установление нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц органа местного самоуправления, исполняющих муниципальную функцию.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностных лиц комиссии могут быть обжалованы заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены Федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 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.

5.1. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе и в электронной форме Главе муниципального образования «Игринский район».

2. Жалоба может быть направлена по почте, на официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

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

- фамилия, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым 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 действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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. Рассмотрение жалобы приостанавливается или Заявителю дается отказ в рассмотрении жалобы, если:

- в жалобе не указаны сведения, приведенные в подпункте 3 пункта 5.1. настоящего Административного регламента;

- в жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, членов его семьи. Заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письма не поддается прочтению, о чем письменно сообщается Заявителю.

6. Поступившие на имя Главы муниципального образования жалобы регистрируются сотрудником, ответственным за регистрацию документов, в установленном порядке в день поступления и направляются на рассмотрение главе муниципального образования.

7. Глава муниципального образования обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе, в случае необходимости, с участием Заявителей;

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы;

- запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов Заявителей, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

8. Обращения заинтересованных лиц, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицом для рассмотрения и (или) ответа.

9. Ответ на жалобу подписывается Главой муниципального образования.

10. В случае, если в письменном обращении юридического или физического лица содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава муниципального образования, вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращения переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанное и предыдущие обращения направлялись главе муниципального образования. Заявитель, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

11. Содержание устного обращения Заявителя заносится в карточку личного приема граждан. В случае, если изложены факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

12. По результатам рассмотрения жалобы глава муниципального образования принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

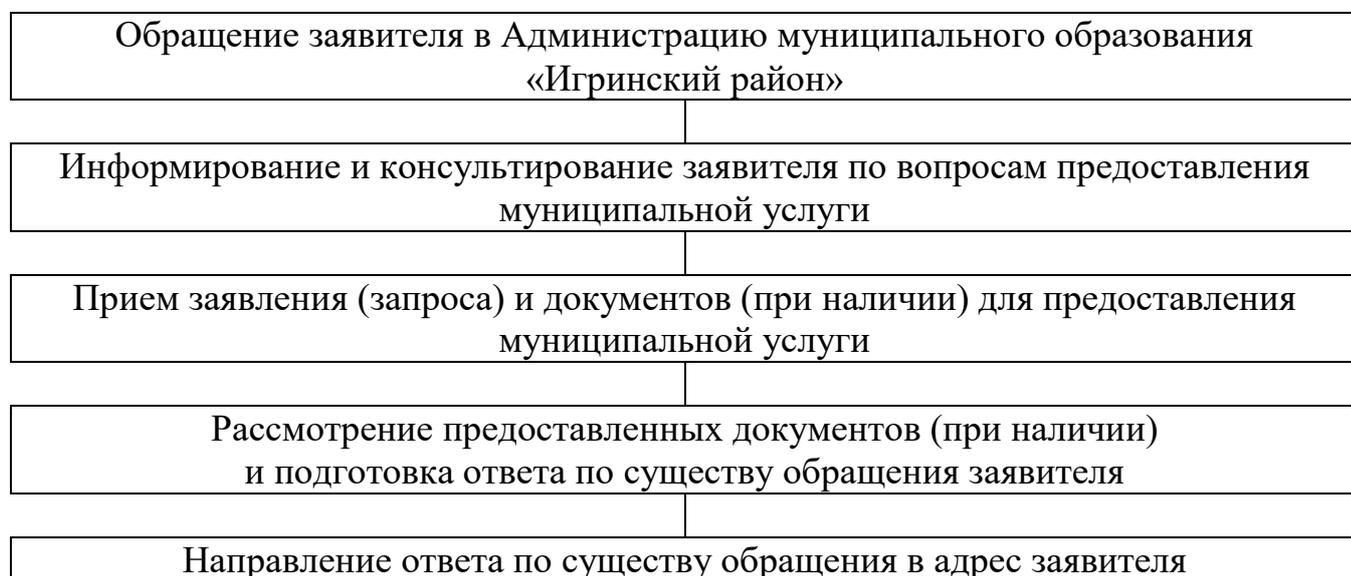
13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

14. Если юридическое или физическое лицо не удовлетворено результатами рассмотрения жалобы он может обжаловать принятое решение в установленном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15. Заявитель в праве обжаловать в судебном порядке действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги обратившись с заявлением в судебные органы или органы прокуратуры, в порядке установленном законодательством.

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

БЛОК-СХЕМА
процедуры предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»



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

**Форма заявления
о предоставлении информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению**

Главе муниципального
образования
«Игринский район»

(Ф.И.О. заявителя)
проживающего _____

(почтовый адрес заявителя)

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, проживающему в Игринском районе.

(дата)

(подпись)

Приложение № 3
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации
о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»

**Форма заявления
о предоставлении информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению**

Главе муниципального
образования
«Игринский район»

Справочные данные об организации

Запрос

(содержание запроса)

Руководитель

(дата)

(подпись)