

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Ахмановского сельского поселения
от 02.06.2014 № 21(с изменениями от 24.12.2014 № 55,
от 31.05.2018 № 46)

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

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) определяет круг заявителей, стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за исполнением настоящего Административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, предоставляемых на территории муниципального образования Ахмановское сельское поселение Пижанского района Кировской области.

Основные понятия в настоящем регламенте используются в том же значении, в котором они приведены в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и иных нормативных правовых актах Российской Федерации Кировской области.

1.2.Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются граждане, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в администрацию Ахмановского сельского поселения Пижанского района Кировской области (далее - администрация Ахмановского сельского поселения) с запросом (далее – заявлением) о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

**1.3.Требования к порядку информирования о предоставлении
муниципальной услуги**

1.3.1.Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информацию о месте нахождения и графике работы, справочных и контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах, способах получения информации о месте нахождения и графиках работы, о

многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

на официальном сайте Пижанского района Кировской области (адрес сайта <http://municipal.ako.ogv/pizhansky/>;

в информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» <http://www.pgmu.ako.kirov.ru/> (далее - Региональный портал);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал);

на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

при личном обращении заявителя;

при обращении в письменной форме, в форме электронного документа.

1.3.2. Место нахождения администрации Ахмановского сельского поселения Пижанского района Кировской области: индекс 613391 Кировская область, Пижанский район, д.Ахманово, ул.Советская, 5

1.3.3.График работы администрации Ахмановского сельского поселения:

| Дни недели | Время приема |
|-------------------|--|
| Понедельник | с 08.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00 |
| Вторник | с 08.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00 |
| Среда | с 08.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00 |
| Четверг | с 08.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00 |
| Пятница | с 08.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00 |
| Суббота | выходной |
| Воскресенье | выходной |

График режима работы администрации Ахмановского сельского поселения и часы приема заявителей:

| Администрация Ахмановского сельского поселения | Телефон | График приема заявителя | Электронная почта |
|--|-------------------|--|-------------------|
| Глава администрации Ахмановского сельского поселения | 8 (83355) 6-41-19 | Каждый вторник с 8.00-16.00 | |
| Специалисты Ахмановского сельского поселения | 8 (83355) 6-41-19 | С понедельника по четверг - с 08.00 до 16.00, пятница - с 8-00 до 16-00 перерыв с 12.00 до 13.00 | |

1.3.4.Адрес официального сайта Пижанского района в сети «Интернет»: <http://municipal.ako.ogv/pizhansky/>;

1.3.5. При личном обращении заявителя, уполномоченное должностное лицо администрации Ахмановского сельского поселения (далее – специалист) предоставляет заявителю подробную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой форме информирует заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, и фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Во время разговора специалист обязан произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат (линию).

При невозможности ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.7. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения в любое время с момента приема документов.

1.3.8. Для получения сведений о ходе исполнения муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и регистрационный номер заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) исполнения муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала или Регионального портала, информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется путем отображения актуальной информации о текущем состоянии (статусе) оказания муниципальной услуги в личном кабинете заявителя.

1.3.9. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется администрацией Ахмановского сельского поселения Пижанского района Кировской области.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них, о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ, о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг, об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников

помещений в многоквартирных домах, о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг, о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах, о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур, о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов, о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг, о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций, о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг (лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг) с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение, о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг.

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.Срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги в устной форме (по телефону или лично) осуществляется непосредственно в момент обращения заявителя в режиме реального времени.

Предоставление муниципальной услуги по письменным заявлениям граждан, по заявлениям, поступившим по электронной почте, через официальный сайт Пижанского района, Единый портал и (или) Региональный портал), осуществляется в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации заявления в администрации Ахмановского сельского поселения.

2.5.Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации» (текст Кодекса опубликован в "Российской газете" от 12 января 2005 г. № 1, в "Парламентской газете" от 15 января 2005 г. № 7-8, в Собрании законодательства Российской Федерации от 3 января 2005 г. № 1 (часть I) ст. 14);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 8 октября 2003 г. № 202, в "Парламентской газете" от 8 октября 2003 г. № 186, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 40 ст. 3822);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (текст Федерального закона опубликован в "Российской газете" от 30 июля 2010 г. № 168, в Собрании законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. № 31 ст. 4179);

- 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» (текст постановления опубликован в "Российской газете" от 22 августа 2006 г. № 184, в Собрании законодательства Российской Федерации от 21 августа 2006 г. № 34 ст. 3680);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306

«Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (текст постановления опубликован в "Российской газете" от 31 мая 2006 г. N 114, в Собрании законодательства Российской Федерации от 29 мая 2006 г. N 22 ст. 2338);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям жилых помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (текст постановления опубликован в изданиях "Собрание законодательства РФ", 30.05.2011, N 22, ст. 3168, "Российская газета", N 116, 01.06.2011.);

- Настоящим Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в администрацию с заявлением, выраженным в устной форме, либо письменной или электронной форме, согласно приложению №1.

При устном заявлении заявитель сообщает фамилию, имя, отчество (при наличии), место жительства, суть обращения и представляет документ, удостоверяющий личность либо его копию, заверенную в установленном законодательством порядке.

При обращении для предоставления муниципальной услуги представителя заявителя представляется документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя.

2.6.2. Документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, отсутствуют.

2.6.3. При предоставлении муниципальной услуги администрация не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

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

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

- несоответствие заявления требованиям, указанным в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

- содержание в заявлении вопросов, не относящихся непосредственно к вопросам предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, предусмотренных пунктом 2.5 настоящего регламента;

- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица администрации, а также членов его семьи;

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

- отсутствие почтового или электронного адреса, по которому заявителю должен быть направлен ответ.

- текст письменного заявления не поддается прочтению.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуются.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания при личном обращении в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

Заявление, выраженное в устной, письменной форме, при личном представлении регистрируется в установленном порядке в день обращения заявителя.

Заявление, поступившее посредством почтовой или электронной связи, в том числе через официальный сайт Пижанского района, информационную систему Единый портал или Региональный портал, подлежит обязательной регистрации в течение 2 дней с момента поступления в администрацию Пижанского района.

2.13. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги оснащаются местами для ожидания, информирования, заполнения заявлений и иных документов, приема граждан.

2.13.2. Места для заполнения заявлений и иных документов оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений.

2.13.3. Места для информирования должны быть оборудованы информационными стендами, содержащими следующую информацию:

– график работы (часы приема), контактные телефоны (телефон для справок), электронный адрес администрации Ахмановского сельского поселения, электронной почты;

– Административный регламент предоставления муниципальной услуги (в текстовом виде);

– перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

– основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

– порядок обжалования решений, действий или бездействия органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц и специалистов;

– перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

2.13.4. Кабинеты (кабинки) приема граждан должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета (кабинки);

фамилии, имени и отчества специалиста, осуществляющего прием заявителей; дней и часов приема, времени перерыва на обед.

2.13.5. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показателем доступности муниципальной услуги является:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

наличие различных каналов получения информации о порядке получения муниципальной услуги и ходе ее предоставления;

обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала или Регионального портала;

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги является:

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.15. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме и многофункциональном центре

2.15.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- получение информации о предоставляемой муниципальной услуге в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте Пижанского района, в федеральной государственной информационной системе Единый портал или Региональный портал;

- получение и копирование формы заявления, необходимой для получения муниципальной услуги в электронной форме в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте

Пижанского района в федеральной государственной информационной системе Единый портал или Региональный портал;

- представление заявления в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в федеральной государственной информационной системе Единый портал или Региональный портал через «Личный кабинет»;

- осуществление с использованием федеральной государственной информационной системой Единый портал или Региональный портал мониторинга хода предоставления муниципальной услуги через «Личный кабинет»;

- получение результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде в федеральной государственной информационной системе Единый портал или Региональный портал через «Личный кабинет», если это не запрещено федеральным законом.

2.15.2. В случае обращения гражданина в многофункциональный центр (при его наличии) документы на предоставление муниципальной услуги направляются в администрацию Ахмановского сельского поселения в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления и предоставление информации заявителю;

Блок–схема последовательности действий по предоставлению муниципальной услуги приведена в Приложении №2 к настоящему регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от заявителя является устное (по телефону), личное обращение заявителя с письменным заявлением или заявлением, поступившим в администрацию Ахмановского сельского поселения почтой или в электронном виде, в том числе через официальный сайт Пижанского района, федеральную государственную информационную систему Единый портал или Региональный портал.

3.2.1. Специалист администрации Ахмановского сельского поселения, осуществляющий прием и регистрацию документов (далее – специалист ответственный за прием и регистрацию документов) устанавливает наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента.

В случае отсутствия вышеуказанных оснований, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, в установленном порядке регистрирует поступившие документы.

Представленные заявителем документы, в том числе в электронной форме, регистрируются в течение 2 дней с момента его поступления и направляются на рассмотрение.

В случае наличия оснований, в течение 2 дней оформляет уведомление об отказе в приеме документов (далее - уведомление) в двух экземплярах (Приложение № 3), один экземпляр которого направляется заявителю по почте либо с использованием электронных средств (если фамилия и почтовый

(электронный), адрес заявителя поддаются прочтению), а второй экземпляр уведомления помещает к представленным документам

Результатом административной процедуры является регистрация заявления и передача письменного заявления для рассмотрения либо оформление уведомления об отказе в приеме документов.

3.2.2. Рассмотрение заявления и предоставление информации заявителю.

3.2.2.1. На устное заявление, специалист администрации Ахмановского сельского поселения в зависимости от содержания устного заявления:

- сообщает заявителю запрашиваемую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- сообщает заявителю о необходимости дополнительной проверки заявления и направлении ответа в письменной (электронной) форме;
- отказывает заявителю в предоставлении муниципальной услуги в случаях, определенных пунктом 2.8 настоящего регламента;

Критерием принятия решения для специалиста администрации Ахмановского сельского поселения является нормативная правовая база, на основе которой осуществляется рассмотрение устного заявления.

Максимальный срок выполнения процедуры 15 минут.

3.2.2.2. Рассмотрение в письменной (электронной) форме заявления и предоставление информации заявителю.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменного (электронной) форме заявления и предоставлению информации заявителю является регистрация заявления в порядке, установленном подпунктом 3.2.1 пункта 3.2 настоящего Административного регламента, и передача его на рассмотрение администрации Ахмановского сельского поселения.

Глава администрации Ахмановского сельского поселения:

- определяет специалиста, ответственного за рассмотрение заявления и предоставление информации заявителю;
- дает указания в форме резолюции специалисту, ответственному за рассмотрение заявления и предоставление информации, с отражением его фамилии и инициалов, порядка и сроков рассмотрения заявления.

Специалист, ответственный за рассмотрение заявления и предоставление информации:

- обеспечивает своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего заявление;
- готовит проект ответа заявителю и в порядке делопроизводства представляет его на подпись главе администрации Ахмановского сельского поселения;
- готовит проект уведомления заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 4) в случаях, определенных пунктом 2.9 настоящего регламента, и представляет его на подпись главе администрации Ахмановского сельского поселения.

Критерием принятия решения главы администрации Ахмановского сельского поселения является содержание заявления, в зависимости от которого дается указание в форме резолюции.

Критерием принятия решения для специалиста, ответственного за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа, является нормативная правовая база, на основе которой осуществляется исполнение документа в соответствии с резолюцией главы администрации Ахмановского сельского поселения.

Максимальный срок выполнения процедуры 24 дня.

Результатом административной процедуры является подготовленный в

соответствии с резолюцией и представленный на подпись главе администрации Ахмановского сельского поселения проект ответа заявителю или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.3. Подписанный главой администрации Ахмановского сельского поселения ответ заявителю или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги специалист администрации Ахмановского сельского поселения регистрирует в установленном порядке и направляет ответ заявителю или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в заявлении.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 2 дня.

Результатом исполнения административной процедуры является получение заявителем посредством почтовой или электронной связи ответа администрации Ахмановского сельского поселения, содержащего информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в соответствии с его запросом или получение уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль над исполнением положений настоящего Административного регламента осуществляется главой администрации Ахмановского сельского поселения или уполномоченным им должностными лицами.

Перечень должностных лиц, осуществляющих контроль, и периодичность осуществления контроля устанавливается распоряжением главы администрации Ахмановского сельского поселения.

Должностное лицо, осуществляя контроль, вправе:

- контролировать соблюдение порядка и условий предоставления муниципальной услуги;

- в случае выявления нарушений требований настоящего Административного регламента требовать устранения таких нарушений, давать письменные предписания, обязательные для исполнения;

- назначать уполномоченных для постоянного наблюдения за предоставлением муниципальной услуги;

- запрашивать и получать необходимые документы и другую информацию, связанные с осуществлением муниципальной услуги, на основании письменных и устных заявлений физических и юридических лиц, вышестоящих органов власти и контролирующих организаций в сроки, установленные в заявлении или законодательством Российской Федерации.

Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами администрации Ахмановского сельского поселения в соответствии с распоряжением главы администрации Ахмановского сельского поселения, но не реже двух раз в год.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных регламентах (инструкции).

4.3. Граждане и юридические лица могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего могут быть обжалованы в досудебном порядке.

5.2. Досудебный порядок обжалования.

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

нарушение срока регистрации заявления 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;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для 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;

требование внесения заявителем 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.

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги

приостановление предоставления государственной или 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 субъектов Российской Федерации, 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 соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг

5.2.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо, в случае его отсутствия, рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.3. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр (при его наличии), с использованием сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет, Единого портала, Регионального портала, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, 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.

5.2.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем

заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.2.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.2.6 настоящего Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством: сети Интернет, включая официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу;

Единого портала, Регионального портала.

5.2.8. В органе, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями действующего законодательства, настоящего Административного регламента.

5.2.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.2.10. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте в сети Интернет;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами (при их наличии) приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.2.11. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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 заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.12. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает решение:

об удовлетворении жалобы, 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 Кировской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата предоставления муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.2.14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.2.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.2.16. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с действующим законодательством в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.2.17. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его

семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости и злоупотреблении правом; в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3. Порядок обжалования решения по жалобе.

5.3.1. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение вышестоящему органу (при его наличии) или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1 к Административному регламенту

Форма

Главе администрации

от _____
(фамилия)

_____,
(имя, отчество)
проживающего(ей) по адресу:

_____,
д. _____, кв. _____,
контактный телефон: _____.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о _____

указывается запрашиваемая информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования

Информацию прошу направить:

по почтовому адресу: _____

по адресу электронной почты _____

(дата)

(подпись)

(расшифровка)

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



наименование и реквизиты
органа, предоставляющего
муниципальную услугу

**Уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления
муниципальной услуги**

Уважаемый (ая) _____
(Ф.И.О. заявителя)

настоящим уведомляем Вас о том, что заявление и прилагаемые к нему документы:

не приняты по причине (также указываются способы устранения причин отказа в приеме документов) _____

В случае несогласия Вы имеете право обжаловать данное решение в досудебном (внесудебном) порядке либо в суд.

Должностное лицо,
ответственное за приём
и регистрацию заявлений

подпись

расшифровка подписи

« ____ » _____ 20 ____

Дата направления по почте
или электронной почте

« ____ » _____ 20 г.

Приложение № 4
к административному регламенту

наименование и реквизиты
органа, предоставляющего
муниципальную услугу

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Уважаемый (ая) _____
(Ф.И.О. заявителя)

настоящим уведомляем Вас о том, что в связи с _____

и на основании _____

в предоставлении муниципальной услуги _____

(Ф.И.О.)

отказано.

В случае несогласия Вы имеете право обжаловать данное решение в досудебном (внесудебном) порядке либо в суд.

Должностное лицо,
ответственное за
предоставление услуги

подпись

расшифровка подписи

«___» _____ 20__

Дата направления по почте
или электронной почте

«___» _____ 20 г.