

**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ « ЧЕРНО-ОЗЕРСКОЕ»»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.09.2013год

№ 76

п.ст. Харанор

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ  
НАСЕЛЕНИЮ»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации сельского поселения « Черно-Озерское» от 13.04.2012г. № 27 А «Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг сельского поселения « Черно-Озерское» постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
2. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования (обнародования).
3. Настоящее постановление опубликовать (обнародовать) в информационном бюллетене « Сельсовет».

Глава сельского поселения « Черно-Озерское»

Т.Г. Васильева

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
администрации сельского поселения «Черно-  
Озерское»  
от 20.09.2013 г. № 76

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент (далее - регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

2. Настоящий регламент устанавливает стандарт, порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению сельского поселения «Черно-Озерское».

Круг заявителей

3. Получателями муниципальной услуги являются любые физические и юридические лица (в лице их уполномоченных представителей), в том числе:

российские, иностранные граждане и лица без гражданства;  
организации и общественные объединения;  
органы государственной власти, местного самоуправления.

4. Отдельные категории получателей муниципальной услуги, их возраст определены уставами муниципальных библиотек в зависимости от функциональных особенностей каждой муниципальной библиотеки, приоритетов деятельности, целей и задач учреждения.

Требования к порядку информирования о предоставлении  
муниципальной услуги

5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

5.1. Посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

- на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу – сайте муниципального района «Забайкальский район»- [zabaikalskadm.ru](http://zabaikalskadm.ru)

- единого портала государственных и муниципальных услуг [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

- регионального портала государственных и муниципальных услуг-  
<http://www.pgu.e-zab.ru>.

5.2. По письменным обращениям.

Адрес места нахождения и почтовый адрес для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: 674657, Забайкальский край, Забайкальский район, п.ст. Харанор ул. Новая, 22

Адрес электронной почты для направления обращений: [haranor2007@mail.ru](mailto:haranor2007@mail.ru)

Почтовые адреса, адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу размещаются на официальном сайте.

5.3. Посредством телефонной связи.

Телефоны: 89144661451

Сведения о контактных телефонах органов, предоставляющих муниципальную услугу, размещаются на сайте.

5.4. Посредством размещения на информационных стендах, расположенных в помещении органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенном для приема обращений и заявлений.

График работы помещений органа, предоставляющего муниципальную услугу, предназначенных для приема обращений и заявлений физических и юридических лиц (филиалов):

понедельник – четверг: 8:30 – 17:00;

пятница: 8:30 – 16:00;

обеденный перерыв: 12:30 – 14:00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы Исполнителя сокращается на 1 час.

Сведения о местонахождении органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещаются на его сайте.

5.5. На информационных стендах размещается следующая информация:

текст административного регламента;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;

образец заявления о предоставлении муниципальной услуги (приложение 2);

исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;

адреса сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

6. Размещение указанной информации организуют подразделения органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченные выдавать документы.

7. На сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, размещается следующая информация:

текст административного регламента;

образец заявления о предоставлении муниципальной услуги;

адреса электронной почты для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги;

номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления услуги;

иная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги.

8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность и полнота предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

9. Порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

9.1. При информировании посредством средств телефонной связи должностные лица осуществляющие предоставление муниципальной услуги, обязаны предоставить следующую информацию:

сведения о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления муниципальной услуги;

сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;

сведения о сроках предоставления муниципальной услуги;

сведения о местонахождении помещения, предназначенного для приема обращений и заявлений;

сведения об адресах сайта и электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

сведения о перечне оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

сведения о ходе предоставления муниципальной услуги.

По иным вопросам информация предоставляется только на основании соответствующего запроса.

9.2. При информировании по запросам ответ на запрос направляется по почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации такого запроса.

9.3. При информировании по запросам, поступающим по электронной почте, ответ на запрос может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации запроса.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

11. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальную услугу предоставляет: Администрация сельского поселения «Черно-Озерское» (далее – Исполнитель).

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги осуществляется как непосредственно в помещениях Исполнителя, так и в режиме удаленного свободного доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официальных сайтов муниципальных библиотек.

Предоставление муниципальной услуги получателям муниципальной услуги в режиме удаленного доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществляется посредством официальных сайтов Исполнителя.

### **Описание результата предоставления муниципальной услуги**

12. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

### **Срок предоставления муниципальной услуги**

13. Срок предоставления муниципальной услуги:

Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению с момента размещения на сайтах находится в свободном доступе.

При обращениях заявителей посредством электронной почты, а также почтовой связи муниципальная услуга предоставляется Исполнителем в течение 30 рабочих дней с момента получения обращения.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года) (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 года 2008 № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 года № 7-ФКЗ) («Российская газета», № 7, 21 января 2009 года);

Гражданским кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 5 декабря 1994 года, № 32, ст.3301; («Собрание законодательства РФ», 29 января 1996 года, № 5, ст.410);

Жилищным кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 03 января 2005 года, № 1 (часть 1), ст. 14);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 8 апреля 2011 года, № 75);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30 июля 2010 года, № 168) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 13 февраля 2009 года, № 25);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29 июля 2006 года, № 165);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29 июля 2006 года, № 165);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 5 мая 2006 года, № 95);

Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 6 октября 2003 года, № 40, ст.3822);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» («Российская газета», 12 мая 1993 года, № 89);

постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 860 «Об утверждении Правил взимания платы за предоставление информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», 28 октября 2011 года, № 243);

постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 года № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» («Собрание законодательства РФ», 31 октября 2011 года, № 44, ст.6274);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов

предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31 августа 2012 года, № 200);

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2 июля 2012 года, № 148);

постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства РФ», 18 июля 2011 года, № 29, ст.4479);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» («Собрание законодательства РФ", 29 мая 2006 года, № 22, ст. 2338);

постановление Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (с последующими изменениями и дополнениями) («Российская газета», № 115, 01 июня 2006 года).

Уставом сельского поселения « Черно-Озерское»» ( информационный бюллетень « Сельсовет» № 3/41 от 06.04.2011 г.).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной и подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

15. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в помещениях Исполнителя:

Для получения муниципальной услуги с помощью сайта не требуется предоставления документов.

Для получения муниципальной услуги посредством электронной почты или почтовой связи, а также при личном обращении от заявителя требуется заявление по форме (приложение № 2).

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг и которые заявитель вправе представить

16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взаимодействия с иными государственными органами, органами местного самоуправления и иными органами, организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

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

17. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: отсутствует.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуг

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуг

18. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещении Исполнителя:

18.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является наличие случаев, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

19. Действующим законодательством не предусмотрена необходимость услуг, которые являются обязательными для предоставления данной муниципальной услуги.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

20. За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

21. Максимальное время ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями не должно превышать 15 минут

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

22. Заявление, поступившее Исполнителю по почте или полученное при личном обращении заявителя, регистрируется должностным лицом подразделения, ответственного за делопроизводство, в день его поступления.

23. Заявление, поступившее Исполнителю, в электронной форме, регистрируется должностным лицом подразделения, ответственного за делопроизводство, в день его поступления.

24. Порядок приема и регистрации заявлений и документов устанавливается муниципальными актами, определяющими правила документооборота в органах местного самоуправления, в том числе в автоматическом режиме.

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

25. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

26. Помещения содержат места для ожидания, приема и информирования граждан, оборудуются в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер пожарной безопасности. У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

Входы в помещения образовательных организаций, органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов-колясочников.

27. Места ожидания и приема заявителей должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, соответствовать комфортным условиям для ожидания заявителей, в том числе необходимым наличием доступных мест общего пользования (туалет, гардероб) и оптимальным условиям работы специалистов Исполнителя. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для их размещения в здании, но не может составлять менее \_\_\_\_\_ мест.

В местах ожидания имеются средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

28. Все места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

29. Рабочие места должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, необходимым информационным базам данных, печатающими устройствами, копировальной техникой, средствами телефонной связи.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обязаны иметь личные нагрудные идентификационные карточки (бейджи) с указанием фамилии, имени, отчества и должности либо таблички аналогичного содержания на рабочих местах. Место для приема заявителей оборудуется стульями, столом для написания и размещения заявлений, других документов.

30. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами, на которых размещается текстовая информация, в том числе с образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями;
- стульями и столами для оформления документов.

31. К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

32. При возможности около здания, где располагается Исполнитель, организуются парковочные места для автотранспорта. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

33. Исполнитель должен быть оснащен рабочими местами с доступом к автоматизированным информационным системам обеспечивающим:

33.1. регистрацию и обработку запроса, направленного посредством государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»;

33.2. формирование межведомственных запросов в государственные органы, органы местного самоуправления и (или) подведомственные государственным органам и органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

33.3. ведение и хранение дела заявителя в электронной форме;

33.4. предоставление по запросу заявителя сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

33.5. предоставление сведений по межведомственному запросу государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным



органам и органам местного самоуправления организаций, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

#### Показатели доступности и качества муниципальной услуги

##### 34. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

открытость информации о муниципальной услуге;  
своевременность предоставления муниципальной услуги;  
точное соблюдение требований законодательства и Административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;  
компетентность специалистов Исполнителя в вопросах предоставления муниципальной услуги;  
вежливость и корректность специалистов Исполнителя;  
комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;  
отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

35. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- доступность информации о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги, о режиме работы Исполнителя, контактных телефонах и другой контактной информации для заявителей;
- возможность заполнения заявителями запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронной форме;
- возможность подачи заявителем с использованием информационно-телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме;
- взаимодействие Исполнителя с органами государственной власти, органами местного самоуправления и (или) подведомственными государственным органам и органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, или органами, предоставляющими услуги, через многофункциональный центр без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

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

##### 36. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги:

обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Исполнителя (*официальном сайте муниципального района «Забайкальский район»*) и Портале государственных и муниципальных услуг;

обеспечение возможности заполнения и подачи заявителями запроса и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в электронной форме;

обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием официального сайта Исполнителя (*официальном сайте муниципального района «Забайкальский район»*) и Портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

37. Взаимодействие Исполнителя с государственными органами, органами местного самоуправления и (или) подведомственными государственным органам и

органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, или органами, предоставляющими услуги, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг без участия заявителя осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

*Предоставление Исполнителем муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.*

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

38. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в муниципальную библиотеку.

39. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги включают в себя:

39.1. регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги;

39.2. консультирование специалистами Исполнителя, ответственными за предоставление муниципальной услуги, получателя муниципальной услуги по получению информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

39.3. предоставление получателю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Процесс предоставления муниципальной услуги отражен в блок-схеме, которая приведена в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

39.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 19 настоящего административного регламента, ответственный специалист направляет заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в срок не превышающий 30 дней с момента подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги.

#### **Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги**

40. Основанием для регистрации (перерегистрации) получателя муниципальной услуги является обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

41. Регистрация заявления получателя муниципальной услуги осуществляется ответственным специалистом за ведение делопроизводства. Время регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

42. Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

**Консультирование специалистами Исполнителя, ответственными за предоставление муниципальной услуги, получателя муниципальной услуги по получению информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

43. Основанием для административной процедуры является обращение заявителя муниципальной услуги к специалисту Исполнителя, ответственному за исполнение муниципальной услуги, за разъяснением порядка доступа к информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

44. Специалист Исполнителя, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в вежливой и корректной форме консультирует заявителя муниципальной услуги по доступу к информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», методике самостоятельного поиска информации. Максимальное время консультирования специалистом Исполнителя получателя муниципальной услуги – 6 минут.

Предоставление получателю информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий

45. Предоставление информации заявителю включает в себя:

45.1. подготовка ответа заявителю при письменном обращении;

45.2. предоставление информации заявителю при личном обращении или обращении при помощи электронной почты.

46. Информация, предоставляемая заявителю должна содержать: наименование жилищно-коммунальных услуг, стоимость и порядок предоставления.

47. Сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, размещает на сайте Исполнителя в срок, установленный приказом руководителя Исполнителя, информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

48. В случае отмены или изменения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, Исполнитель обязан в течение 24-х часов с момента принятия решения об изменении разместить эту информацию на своём сайте.

49. Результатом административной процедуры является получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

50. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, и принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется непрерывно Главой сельского поселения «Черно-Озерское»; специалистом, курирующим соответствующее направление деятельности.

51. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем администрации сельского поселения «Черно-Озерское».

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

52. Контроль за полнотой и качеством предоставления Исполнителем муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы (претензии) на действия (бездействие) должностных лиц.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения виновных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

53. Порядок и периодичность проведения плановых проверок выполнения Исполнителем положений Административного регламента и иных нормативных правовых

актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляются в соответствии с планом работы администрации сельского поселения «Черно-Озерское» на текущий год; внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

54. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов администрации сельского поселения «Черно-Озерское».

55. Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается руководителем администрации сельского поселения «Черно-Озерское».

56. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистом администрации сельского поселения «Черно-Озерское», *ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан*, и уполномоченными должностными лицами на основании соответствующих нормативных правовых актов (далее – уполномоченный орган), в ходе проведения которых запрашиваются в соответствующих структурных подразделениях Исполнителя необходимые документы, и по результатам проверок составляются акты с указанием выявленных нарушений.

57. Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента поступления соответствующего запроса о проведении проверки направляет в уполномоченный орган затребованные документы и копии документов, выданных по результатам предоставления муниципальной услуги.

58. По окончании проверки представленные документы уполномоченный орган в течение 30 дней возвращает Исполнителю.

Ответственность должностных лиц за решения и действия  
(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими  
в ходе предоставления муниципальной услуги

59. Ответственность должностных лиц определяется в соответствии с действующим законодательством. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, порядка и сроков предоставления муниципальной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

60. Персональная ответственность должностных лиц за несоблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных регламентах (должностных инструкциях).

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением  
муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан,  
их объединений и организаций

61. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

62. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном сайте Исполнителя (*официальном сайте муниципального района «Забайкальский район»*), а также в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

#### **4. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ИСПОЛНИТЕЛЯ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Исполнителя и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба)

63. В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) Исполнителя, а также специалистов Исполнителя, ответственных за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

##### Предмет жалобы

64. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:  
нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;  
требование у заявителя документов, не предусмотренных Административным регламентом, а также нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами (*наименование муниципального образования*) для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами сельского поселения «Черно-Озерское» 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 Забайкальского края, муниципальными правовыми актами сельского поселения «Черно-Озерское».

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами сельского поселения «Черно-Озерское»;

отказ Исполнителя, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

65. Жалоба может быть направлена следующим органам и должностным лицам:  
главе сельского поселения «Черно-Озерское»

66. Рассмотрение жалобы не может быть поручено лицу, чьи решения и (или) действия (бездействие) обжалуются.

Жалоба на решения, принятые руководителем Исполнителя подаются в вышестоящий орган (*при его наличии*) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Исполнителя.

67. Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, обязано:

обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, при желании заявителя – с участием заявителя или его представителя;

по результатам рассмотрения жалобы принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

#### Порядок подачи и рассмотрения жалобы

68. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в форме электронного документа Исполнителю.

69. Жалоба может быть направлена:

по почте (в адрес руководителя Исполнителя по адресу: 674657, Забайкальский край, Забайкальский район, п.ст. Харанор ул. Новая, 22;

в адрес главы сельского поселения «Черно-Озерское» по адресу: 674657, Забайкальский край, Забайкальский район, п.ст. Харанор ул. Новая, 22

через многофункциональный центр по адресу: 674657, Забайкальский край, Забайкальский район, п.ст. Харанор ул. Новая, 22

с использованием официального сайта Исполнителя (официального сайта муниципального района «Забайкальский район») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.zabaikalskadm.ru>;

с использованием Портала государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://www.pgu.e-zab.ru>;

а также может быть принята при личном приеме заявителя.

70. Жалоба должна содержать:

наименование Исполнителя, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Исполнителя, его должностного лица, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Исполнителя, его должностного лица, либо муниципального служащего.

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

#### Сроки рассмотрения жалобы

71. Жалоба, поступившая Исполнителю, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

72. Жалоба, поступившая Исполнителю, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Исполнителя 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.

73. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы следствия (дознания) в соответствии с правилами подследственности, установленной статьей 151 Уголовно-процессуального кодекса Российской Федерации, или в органы прокуратуры.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

74. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

#### Результат рассмотрения жалобы

75. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является принятие необходимых мер и (или) применение установленных действующим законодательством мер ответственности к сотруднику, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, и направление письменного ответа заявителю.

76. По результатам рассмотрения жалобы Исполнитель принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Исполнителем 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 Забайкальского края, муниципальными правовыми актами сельского поселения «Черно-Озерское», а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

77. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

78. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 требованиями законодательства в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

79. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

80. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в **подпункте 76** настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

81. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу (Исполнителя), должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (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 государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

82. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Исполнителя.

83. 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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

#### Порядок обжалования решения по жалобе

84. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или непринятия по ней решения, то заявитель вправе обратиться с жалобой лицам, указанным в **подпункте 65** настоящего административного регламента.

#### Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

85. Заявитель имеет право по письменному заявлению, в том числе поданному в электронном виде, на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

86. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Исполнителя (*официального сайта муниципального района «Забайкальский район»*), Портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть сообщена заявителю специалистами Исполнителя при личном контакте с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.



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

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



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

Руководителю (указывается наименование органа местного самоуправления или  
учреждения,  
предоставляющего муниципальную услугу)

От Ф.И.О. (указывается адрес проживания)

Заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Дата

подпись

Я согласен (согласна) на обработку моих персональных данных, содержащихся в заявлении.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги прошу (*нужное подчеркнуть*):

вручить лично,

направить по месту фактического проживания (места нахождения) в форме документа на бумажном носителе,

направить на адрес электронной почты в форме электронного документа.

Подпись

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ год

Заявление принято:

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. должностного лица, уполномоченного на прием заявления)

Подпись

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

