АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «РАЗМАХНИНСКОЕ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.10.2020год № 66

*с.Размахнино*

О внесении изменений в постановление администрции сельского поселения «Размахнинское» № 130 от 24.12.2012 года «Об утверждении административного регламента

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

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=116783;fld=134;dst=100041) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [постановлением](consultantplus://offline/main?base=RLAW011;n=48189;fld=134) администрации сельского поселения «Размахнинское» от 02.02. 2012г. № 8 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг сельского поселения «Размахнинское» постановляет:

1. Внести изменения в административный [регламент](consultantplus://offline/main?base=RLAW011;n=54631;fld=134;dst=100009) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» утвержденный постановлением администрации сельского поселения «Размахнинское» № 130 от 24.12.2012 года следующего содержания:
   1. Пункт 37 административного регламента дополнить абзацем следующего содержания:

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;

1. Настоящее постановление вступает в силу после обнародования.
2. Настоящее постановление обнародовать на информационном стенде в администрации сельского поселения «Размахнинское» и в библиотеках сел Размахнино, Красноярово, Байцетуй.

Глава администрации сельского

поселения «Размахнинское» Ю.Т.Дациев

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «РАЗМАХНИНСКОЕ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«24» декабря 2012 год № 130

*с.Размахнино*

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

(в редакции постановления № 69 от 16.12.2019г., № 66 от 13.10.2020г.)

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=116783;fld=134;dst=100041) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [постановлением](consultantplus://offline/main?base=RLAW011;n=48189;fld=134) администрации сельского поселения «Размахнинское» от 02.02. 2012г. № 8 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг сельского поселения «Размахнинское» постановляет:

1. Утвердить прилагаемый административный [регламент](consultantplus://offline/main?base=RLAW011;n=54631;fld=134;dst=100009) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
2. Признать утратившим силу Постановление Администрации сельского поселения «Размахнинское2 №69 от 17.08.2012 года.
3. Настоящее постановление вступает в силу после обнародования.
4. Настоящее постановление обнародовать на информационном стенде в администрации сельского поселения «Размахнинское» и в библиотеках сел Размахнино, Красноярово, Байцетуй.

Глава администрации сельского

Поселения «Размахнинское» Ю.Т.Дациев

УТВЕРЖДЕН

постановлением

администрации сельского

поселения «Размахнинское»

от 24 декабря 2012 г. № 130

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 реализации прав граждан на жилищно-коммунальное обслуживание населения и повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги.

2. Настоящий регламент устанавливает стандарт, порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги по представлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории сельского поселения «Размахнинское».

Круг заявителей

3. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся (далее - заявитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги представляется:

4.1. Посредством размещения в сети Интернет

- на официальном сайте Шилкинского района http: //шилкинский.рф/

- 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.

4.2. По письменным обращениям.

Адрес места нахождения и почтовый адрес для направления обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги: 673447, Забайкальский край, Шилкинский район, с.Размахнино, ул.Школьная, 30.

Адрес электронной почты для направления обращений: baksheev61@rambler.ru Почтовые адреса, адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу размещаются на официальном сайте.

4.3. Посредством телефонной связи.

Телефон: 8(30244) 31-5-44, факс: 31-5-44.

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

4.4. 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) (приложение №1):

Понедельник – пятница: с 8.00 до 16.00 час., перерыв с 12.00 до 13.00 час.

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

4.5. 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)](consultantplus://offline/ref=44190608EB41F65EF599E520592DD05500F9ECEB19EAC08D23F44B68C9F5B50AB601FADC1BA41BE2R76CA);

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.

## 5. Размещение указанной информации организуют подразделения органа, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченные выдавать документы (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов)» (далее - подразделения, уполномоченные выдавать заключения).

6. 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.

7. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность и полнота предоставляемой информации;

четкость изложения информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

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

8.1. 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 письменного обращения.

8.2. При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется по почте в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

8.3. При информировании по обращениям, поступающим по электронной почте, ответ на обращение может направляться как в письменной форме, так и в форме электронного сообщения в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МУП «ЖКХ «Ингода» (далее – Исполнитель).

Описание результата предоставления муниципальной услуги

11. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем на заявление, выраженное в устной, письменной или электронной форме, исчерпывающей информации по существу поставленного вопроса о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

12. На заявление, выраженное в устной форме, ответ заявителю предоставляется в режиме реального времени уполномоченными должностными лицами.

13. На заявление, выраженное в письменной или электронной форме, ответ заявителю направляется по указанному заявителем адресу за подписью главы департамента.

# Срок предоставления муниципальной услуги

14. Муниципальная услуга на заявление, выраженное в устной форме по телефону, предоставляется уполномоченными должностными лицами непосредственно в момент обращения заявителя в режиме реального времени.

Время предоставления Муниципальная услуги не должно превышать 20 минут.

15. Муниципальная услуга на заявление, выраженное в устной форме при личном обращении, предоставляется уполномоченными должностными лицами непосредственно в момент личного обращения заявителя в режиме реального времени.

Время предоставления муниципальная услуги не должно превышать 20 минут.

16. Заявление, выраженное в письменной или электронной форме, рассматривается Исполнителем с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления, выраженного в письменной или электронной форме.

17. Срок направления ответа заявителю не может превышать 3 рабочих дней со дня его подписания руководителем Исполнителя.

18. Если заявление, выраженное в письменной или электронной форме, содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Исполнителя, то департамент в течение 7 дней со дня регистрации заявления, выраженного в письменной или электронной форме, направляет его в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации заявления, выраженного в письменной или электронной форме.

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

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

[Конституцией](garantf1://10003000.0/) Российской Федерации от 12.12.1993 (с поправками опубликована в изданиях "Российская газета" от 21.01.2009 № 7, "Собрание законодательства Российской Федерации" от 26.01.2009 № 4, "Парламентская газета" от 29.01.2009 № 4);

[Федеральным законом](garantf1://12046661.0/) от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (первоначальный текст опубликован в изданиях «Российская газета» от 05.05.2006 № 95, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 08.05.2006 № 19, «Парламентская газета» от 11.05.2006 № 70-71);

[Жилищным кодексом](garantf1://12038291.0/) Российской Федерации (впервые опубликован в "Российской газете" от 12.01.2005 № 1, «Парламентской газете» от 15.01.2005 № 7-8, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 03.01.2005 № 1 (часть I), статья 14);

[постановлением](garantf1://12048944.0/) 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» (опубликовано в «Российской газете» от 22.08.2006 № 184, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 21.08.2006 № 34);

[постановлением](garantf1://12047362.0/) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» от 31.05.2006 № 114, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 29.05.2006 № 22);

[постановлением](garantf1://12047448.0/) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О Порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» от 01.06.2006 № 115, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 05.06.2006 № 23);

[постановлением](garantf1://12086043.0/) Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» от 01.06.2011 № 116, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 30.05.2011 № 22);

[Инструкцией](garantf1://17049602.1000/) по делопроизводству в органах исполнительной власти Кировской области, утвержденной [распоряжением](garantf1://17049602.0/) Правительства Кировской области от 23.12.2010 № 480 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Кировской области» (документ опубликован не был).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии

с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной

услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения,

в том числе в электронной форме, порядок их представления

20. Для получения муниципальной услуги заявитель обращается к Исполнителю с заявлением, форма которого приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

21. Требовать от заявителя для предоставления муниципальной услуги каких-либо иных документов, кроме заявления, не допускается.

22. В случае необходимости заявитель вправе к заявлению в подтверждение доводов приложить документы и материалы либо их копии по существу поставленного в заявлении вопроса.

23. Заявление и приложенные к нему документы должны быть написаны на русском языке либо иметь заверенный перевод на русский язык.

24. В заявлении, выраженном в письменной или электронной форме, заявитель в обязательном порядке указывает:

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) либо наименование юридического лица;

адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ;

суть вопроса;

дату.

25. Исполнитель 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 департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг.

требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего,работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-27072010-n-210-fz-ob/glava-4/statia-16/) настоящего Федерального закона, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](https://sudact.ru/law/federalnyi-zakon-ot-27072010-n-210-fz-ob/glava-4/statia-16/) настоящего Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

(изм.внесены пост.№ 69 от 16.12.2019г.)

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

26. 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

27. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

28. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

29. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

содержание в заявлении вопросов, не относящихся к области жилищно-коммунального хозяйства и непосредственно к вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

наличие в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в данном случае департамент сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

отсутствие в заявлении, выраженном в письменной форме, фамилии заявителя либо наименования юридического лица, направивших заявление, и адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения текста заявления, выраженного в письменной или электронной форме (текст заявления написан неразборчиво), о чем в течение 7 дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия либо наименование юридического лица и адрес поддаются прочтению;

содержание в заявлении, выраженном в письменной или электронной форме, вопроса, на который два раза и более двух раз давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, выраженными в письменной или электронной форме, и при этом в заявлении, выраженном в письменной или электронной форме, не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае руководитель Исполнитель принимает решение о безосновательности очередного заявления, выраженного в письменной или электронной форме, и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу с уведомлением заявителя при условии, что указанное заявление, выраженное в письменной или электронной форме, и ранее направляемые заявления, выраженные в письменной или электронной форме, направлялись в департамент);

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

в ходе личного приема руководителем Исполнителя гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

30. 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

31.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

32. Максимальное время ожидания в очереди при подаче и получении документов заявителями не должно превышать 20 минут.

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

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

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

35. 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

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

37. 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.);

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;

(изменения внесены пост. №66 от 13.10.2020г.)

38. Места ожидания и приема заявителей должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями, соответствовать комфортным условиям для ожидания заявителей 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.

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

40. 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.

41. 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.

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

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

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

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

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

44.3. ведение и хранение дела заявителя в электронной форме;

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

44.5. 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

45. 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.

46. 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

47. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги:

обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Шилкинского района http: //шилкинский.рф/ 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 Шилкинского района http: //шилкинский.рф/ и Портала государственных и муниципальных услуг мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

48. 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.

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

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

- прием и регистрация обращения;

- направление обращения на рассмотрение;

- рассмотрение обращения заявителя;

- личный прием граждан;

- подготовка и направление ответа заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в [приложении № 2](file:///E:\Documents%20and%20Settings\El\Рабочий%20стол\жкх.doc#sub_1002)к настоящему административному регламенту.

# Прием и регистрация обращения

50. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление письменного обращения гражданина или физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации к Исполнителю о предоставлении муниципальной услуги, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" **(**[www.gosuslugi.ru](garantf1://17170001.117/)**)****.**

51. Граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют документы с учетом требований, установленных [пунктом](file:///E:\Documents%20and%20Settings\El\Рабочий%20стол\жкх.doc#sub_26) 20 настоящего административного регламента.

52. Обращение, поступившее к Исполнителю непосредственно от гражданина либо присланное почтовым отправлением, поступившее в форме электронного документа, доставленное фельдъегерской связью, принимается должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

По просьбе обратившегося гражданина должностным лицом Исполнителя, ответственным за прием и регистрацию обращений, ему выдается расписка о получении документов по прилагаемой [форме в приложении № 4](file:///E:\Documents%20and%20Settings\El\Рабочий%20стол\жкх.doc#sub_1004)к настоящему административному регламенту.

53. Должностное лицо Исполнителя, ответственное за прием и регистрацию обращений граждан осуществляет регистрацию обращения заявителя.

54. Передает зарегистрированное обращение с приложениями к нему (при наличии) руководителю Исполнителя.

55. Результатом выполнения административных действий является прием и регистрация обращения заявителя на предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

# Направление обращения на рассмотрение

55. Основанием для начала административных действий является получение руководителем Исполнителя от должностного лица, ответственного за прием и регистрацию обращений, письменного зарегистрированного обращения с приложениями (при наличии).

56. По каждому обращению руководитель Исполнителя дает поручение должностному лицу, в чьи полномочия входит решение поставленных в обращении вопросов (далее - исполнитель).

57. После подписания поручения руководителем Исполнителя обращение с приложениями к нему (при наличии) передается должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию обращений.

58. Должностное лицо Исполнителя, ответственное за прием и регистрацию обращений передает обращение ответственному должностному лицу.

60. Результатом выполнения административных действий является изучение каждого обращения и приложений к нему (при наличии) руководителем Исполнителя, подготовка по нему поручения и направление обращения ответственному должностному лицу.

61. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 рабочего дня.

# Рассмотрение обращения заявителя

62. Основанием для начала административных действий является поступление письменного обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, приложений к нему (при наличии), с резолюцией об исполнении.

63. Ответственное должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

64. Ответственное должностное лицо готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись руководителю Исполнителя.

После подписания руководителем Исполнителя ответа заявителю передает его должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки ответа заявителю, копия ответа подшивается в дело.

65. Результатом выполнения административных действий является принятие мер ответственным должностным лицом в пределах своей компетенции по решению всех вопросов, поставленных по существу в обращении заявителя, подготовка и направление мотивированного ответа заявителю в установленный законом срок.

# Личный прием граждан

66. Основанием для личного приема гражданина является его личное устное или письменное обращение либо обращение его законного представителя к Исполнителю.

67. Личный прием граждан проводится руководителем Исполнителя в часы личного приема либо должностными лицами по вопросам, входящим в их компетенцию, в течение рабочего времени.

Часы личного приема руководителя Исполнителя:

|  |  |
| --- | --- |
| День недели | Понедельник-пятница |
| Время приема | с 8.00 до – 16.00 |

68. Обязанность по организации личного приема граждан руководителем Исполнителя возлагается на должностное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан.

69. Информация о месте приема руководителя Исполнителя, должностными лицами, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

70. Личный прием граждан руководителем Исполнителя проводится в установленные часы с учетом числа записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема гражданином не должно превышать 30 минут.

71. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, а также беременные женщины принимаются вне очереди.

72. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную карточку личного приема гражданина согласно прилагаемой [форме № 3](file:///E:\Documents%20and%20Settings\El\Рабочий%20стол\жкх.doc#sub_1005)к настоящему административному регламенту.

В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

73. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения гражданина решение о мерах, которые будут приняты для решения поставленных заявителем вопросов.

74. Заявитель имеет право в ходе приема оставить обращение в письменном виде. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [пунктами](file:///E:\Documents%20and%20Settings\El\Рабочий%20стол\жкх.doc#sub_33) 50-54 настоящего административного регламента.

75. Учетные данные о проведенном личном приеме вводятся в электронную базу данных "Обращения граждан".

Информация о принятых по обращениям граждан мерах, а также материалы личного приема граждан направляются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, руководителю Исполнителя, осуществлявшему личный прием.

Если руководитель Исполнителя, осуществлявший личный прием, дает поручение по устному обращению гражданина, то материалы направляются ответственному должностному лицу в соответствии с поручением.

Если по материалам личного приема не поступает дополнительных поручений, обращение подшивается в архивное дело.

76. Материалы личного приема граждан руководителем Исполнителя учитываются и обрабатываются должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан, хранятся в течение 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

77. Материалы личного приема граждан должностными лицами по вопросам, входящим в их компетенцию, регистрируются в книге учета личного приема граждан должностными лицами, в которой делается пометка о заданном вопросе и излагается краткое содержание ответа или разъяснения гражданину.

78. Результатом выполнения административных действий является осуществление личного приема гражданина руководителем Исполнителя либо должностными лицами и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы либо разъяснение гражданину о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

# Подготовка и направление ответа заявителю

79. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

80. Ответственное должностное лицо:

80.1. четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы;

80.2. при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению;

80.3. при подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ.

81. В ответе заявителю указывается результат рассмотрения обращения.

82. Подготовленный ответ передается на подпись руководителю Исполнителя. Руководитель Исполнителя подписывает его и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации и отправки заявителю.

83. После подписания ответа руководителем, ответ регистрируется и направляется заявителю, копия ответа заявителю вместе с регистрационно-контрольной карточкой подшиваются в архивное дело.

84. Результатом выполнения административных действий является подготовка и направление ответа заявителю.

**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

85. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, и принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется непрерывно руководителем администрации сельского поселения «Размахнинское», его заместителем, курирующим соответствующее направление деятельности, руководителем Исполнителя.

86. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем администрации сельского поселения «Размахнинское».

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

87. 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.

88. 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 «Размахнинское»на текущий год; внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений по предоставлению муниципальной услуги или по конкретному обращению заявителя.

89. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов администрации сельского поселения «Размахнинское».

90. Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается руководителем Исполнителя.

91. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются отраслевым (функциональным) органом администрации сельского поселения «Размахнинское», 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.

92. 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.

93. По окончании проверки представленные документы уполномоченный органв течение 30 дней возвращает Исполнителю.

Ответственность должностных лиц за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими

в ходе предоставления муниципальной услуги

94. 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.

95. 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

96. 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.

97. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещенной на официальном сайте Шилкинского района http: //шилкинский.рф/, а также в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

1. **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)

98. 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

99. 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 сельского поселения «Размахнинское» 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 «Размахнинское» 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 «Размахнинское»;

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 «Размахнинское»;

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.

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Забайкальского края, муниципальными правовыми актами.

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](https://legalacts.ru/doc/FZ-ob-organizacii-predostavlenija-gosudar-i-municipal-uslug/#000290) настоящего Федерального закон

(изм.внесены пост.69. от 16.12.2019г.)

Органы местного самоуправления и уполномоченные

на рассмотрение жалобы должностные лица, которым

может быть направлена жалоба

100. Жалоба может быть направлена следующим органам и должностным лицам:

руководителю Исполнителя;

заместителю администрации сельского поселения «Размахнинское», курирующему соответствующее направление деятельности;

главе администрации сельского поселения «Размахнинское».

101. 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.

102. 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

103. Жалоба (претензия) подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронном виде в форме электронного документа Исполнителю.

104. Жалоба может быть направлена:

по почте (в адрес руководителя Исполнителя по адресу: 673447, Забайкальский край, Шилкинский район, с.Размахнино, ул.Зеленской, 1;

в адрес заместителя главы администрации сельского поселения «Размахнинское», курирующего соответствующее направление деятельности, по адресу: 673447, Забайкальский край, Шилкинский район, с.Размахнино, ул.Зеленской, 1*;*

в адрес главы администрации сельского поселения «Размахнинское» по адресу: 673447, Забайкальский край, Шилкинский район, с.Размахнино, ул.Зеленской, 1;

с использованием официального сайта Шилкинского района http: //шилкинский.рф/ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [http://www](http://www/). ...;

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

а также может быть принята при личном приеме заявителя.

105. Жалоба должна содержать:

наименование Исполнителя, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, 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 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

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

107. 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.

108. 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 прокуратуры.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

в случае, если возможность приостановления предусмотрена

законодательством Российской Федерации

109. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

110. 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.

111. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 8](https://legalacts.ru/doc/FZ-ob-organizacii-predostavlenija-gosudar-i-municipal-uslug/#000121) настоящей статьи, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](https://legalacts.ru/doc/FZ-ob-organizacii-predostavlenija-gosudar-i-municipal-uslug/#100352) настоящего Федерального закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

-В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 8](https://legalacts.ru/doc/FZ-ob-organizacii-predostavlenija-gosudar-i-municipal-uslug/#000121) настоящей статьи, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(изм.внес пост.№ 69 от 16.12.2019)

112. 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.

113. 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.

114. 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

115. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в **подпункте** 111 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

116. 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.

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

118. 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

119. 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 100** настоящего административного регламента.

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

120. 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

121. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Шилкинского района http: //шилкинский.рф/, 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

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

# Сведения о местоположении, схеме проезда, номерах телефонов, адресе электронной почты департамента

Приложение № 2

к административному регламенту

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

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги

Прием и регистрация обращений

Направление обращений на рассмотрение

Рассмотрение обращения заявителя

Личный прием граждан

Направление ответа заявителю

Приложение № 3

к административному регламенту

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

Руководителю (*указывается наименование*

*структурного подразделения (отдела)*

*органа местного самоуправления*

*муниципального образования*

*или муниципального учреждения,*

*предоставляющего муниципальную услугу*)

от

(*указывается Фамилия, Имя, Отчество*

*и адрес проживания*

*или электронный адрес заявителя)*

заявление

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

\_\_\_\_.\_\_\_\_. 20\_\_\_\_. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

Приложение № 4

к административному регламенту

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

РАСПИСКА

о получении документов

От гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ получены документы:

обращение на \_\_\_\_\_\_ листах и приложения к нему на \_\_\_\_\_\_ листах.

Получил документы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

подпись Ф.И.О.

Дата получения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 5

к административному регламенту

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

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

личного приема гражданина

Корреспондент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О., адрес, телефон)

Предыдущее обращение от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

автор, дата, индекс сопроводительного письма

Дата обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ход исполнения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Дата передачи на исполнение | Исполнитель | Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе | Контрольные отметки |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата, индекс исполнения (ответа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фонд \_\_\_\_\_\_\_\_

Опись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_