

АДМИНИСТРАЦИЯ
[МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ]
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ № _____

**О переходе к предоставлению в электронном виде муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению»**

В целях создания правовой основы для предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в электронном виде Администрация [муниципального образования] постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно Приложению 1.

2. [Органу исполнительной власти муниципального образования, осуществляющего государственную политику в сфере жилищно-коммунального хозяйства] [муниципального образования] обеспечить информирование населения об оказании государственной услуги в соответствии с разделом II указанного административного регламента.

3. Назначить руководителем проекта «Переход к предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» в электронном виде» _____

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Глава администрации

[наименование муниципального образования]

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
*[наименование органа местного самоуправления, осуществляющего управление в
сфере жилищно-коммунального хозяйства]* по
**предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"**

I. Общие положения

1.1 Описание услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, установления состава, сроков и последовательности действий (административных процедур) порядка взаимодействия между структурными подразделениями, а также взаимодействия с физическими лицами (населением) и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Орган местного самоуправления, ответственный за предоставление муниципальной услуги представляет информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в том числе:

- информацию по жилищно-коммунальным услугам, таким как управление, содержание и ремонт жилья; холодное водоснабжение и водоотведение; горячее водоснабжение; теплоснабжение; электроснабжение; газоснабжение;
- информацию о действующих законодательных актах, регулирующих гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам и юридическим лицам жилищно-коммунальных услуг;
- информацию о реестре организаций, предоставляющих услуги по управлению, содержанию и ремонту жилищного фонда, с указанием адресов, телефонов и руководителей, адресных списков многоквартирных домов, находящихся в управлении;

- информацию о перечне услуг по содержанию помещений общего пользования, земельного участка, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме и расположенных на нем элементов благоустройства, а также несущих и не несущих ограждающих конструкций;

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

- информацию о правилах установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг;

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

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

В составе размещаемых материалов органом местного самоуправления, ответственным за предоставление муниципальной услуги, должна отражаться следующая информация:

- реквизиты ресурсоснабжающих организаций;

- информация об утвержденных тарифах в соответствии с действующим законодательством;

- информация о нормативах потребления коммунальных услуг;

- требования к качеству предоставляемых коммунальных ресурсов;

- энергосбережение и повышение энергетической эффективности.

Орган местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги осуществляет взаимодействие с органами исполнительной власти, предприятиями и организациями, независимо от форм собственности осуществляющими выполнение работ и предоставление услуг по управлению, содержанию и ремонту жилищного фонда на территории муниципального района (управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищно-строительными, жилищными или иными специализированными потребительскими кооперативами), а также организациями коммунального комплекса.

1.2 Перечень лиц, имеющих право на получение услуги

Право на получение услуги имеют:

- потребители жилищно-коммунальных услуг: граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

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

2.2 Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Орган местного самоуправления, ответственный за предоставление муниципальной услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

2.3 Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является (таблицы №1, №2):

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- отказ в предоставлении информации.

Таблица №1. Учеты регистрации результатов предоставления муниципальной услуги:

№	Наименование учета	Ответственный исполнитель за ведение учета	Наименование документа, подтверждающего наличие записей в учетных данных
1	Реестр принятых заявлений	Орган местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Письмо, содержащее необходимую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению. 2. Уведомление, содержащее мотивированный отказ в предоставлении услуги.

Таблица №2 Формы и способы получения результатов муниципальной услуги.

№	Наименование документа, подтверждающего результат услуги	Очная форма		Заочная форма				Информирование о результате предоставления услуги
		бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид	бумажный вид (для отправки заказным письмом по почте)	бумажно-электронный вид	электронный вид	
1	Письмо, содержащее необходимую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Документ, заверенный рукописной подписью руководителя органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью руководителя органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП руководителя органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства	Информация о результате оказания услуги может быть сообщена по телефону (специалистом ЦТО, работником органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального

								хозяйства), направлена на адрес электронной почты, указанный получателем услуги, а также посредством смс.
2	Уведомление, содержащее отказ в предоставлении муниципальной услуги	Документ, заверенный рукописной подписью руководителя органа местного самоуправления в сфере жилищно- коммунального хозяйства	-	-	Документ, заверенный рукописной подписью руководителя органа местного самоуправления в сфере жилищно- коммунального хозяйства	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП руководителя государственного органа местного самоуправления в сфере жилищно- коммунального хозяйства	Информация о результате оказания услуги может быть сообщена по телефону (специалистом ЦТО, работником органа местного самоуправления в сфере жилищно- коммунального хозяйства), направлена на адрес электронной почты, указанный получателем услуги, а также посредством смс.

2.4 Срок предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, указанными в п.2.5.1 настоящего регламента, в срок не более 30 дней со дня регистрации заявления.

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 24.12.2004 года № 188-ФЗ;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Федеральным законом от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 491(ред. от 06.05.2011) "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 (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307(с изменениями от 6.05.2011) "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам";
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 №354 "О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";

2.6 Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению может быть получена заявителем или его представителем при личном обращении в орган местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства, по телефону, а

также на основании запроса в орган местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства через Единый портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг субъекта Российской Федерации, Портал муниципальных услуг муниципального образования (далее в тексте – Портал).

В случае направления запроса органом выполняется административная процедура по предоставлению информации на основании заявления, которая включает в себя:

- прием, регистрацию заявления о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;
- рассмотрение заявления о порядке предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и принятие решение о предоставлении информации.

Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде по форме согласно приложению №1 к регламенту;
- доверенность, оформленную в соответствии с действующим законодательством, если с заявлением обратился представитель заявителя (таблица № 3) .

В заявлении заявитель указывает, в какой форме ему должен быть предоставлен ответ таблица №2.

Форма предоставления муниципальной услуги:

- Очная форма предоставления муниципальной услуги;
- Заочная форма предоставления муниципальной услуги;

При *очной форме* предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично или через доверенное лицо и выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии таблицами №3, №4

При *заочной форме* предоставления муниципальной услуги заявитель выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии с таблицей №3 и обращается в орган местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства одним из следующих способов:

- по почте или с помощью курьера;
- с использованием электронной почты;
- через Портал.

Таблица №3. Формы и вид обращения заявителя при обращении в орган местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства в случае, если заявителем выступает лицо, указанное в заявлении о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

№	Наименование документа	При очной форме подачи документов			При заочной форме подачи документов			
		Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумажно-электронный вид	Электронный вид
		Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа
1	Заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Оригинал	1		Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, заверенный ЭЦП Заявителя 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП Заявителя

Таблица №4. Формы и вид обращения заявителя при обращении в орган местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства в случае, если заявителем выступает законный представитель лица, указанного, в заявлении о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

№	Наименование документа	При очной форме подачи документов			При заочной форме подачи документов			
		Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумажно-электронный вид	Электронный вид
		Вид документа	Кол-во		Вид документа	Кол-во		
1	Заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде, заверенный ЭЦП Заявителя 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП Заявителя

2	Документ, подтверждающий право представителя интересов заявителя (доверенность)	Оригинал или заверенная копия, предъявляется при обращении	-	-	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Документ, заверенный ЭЦП Заявителя
3	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность представителя	Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи ЭЦП	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации представителя

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

Отказ в предоставлении услуги производится в случае (основания для отказа):

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также членов их семей;
- если обращение не отвечает требованиям к обращениям заявителей о предоставлении муниципальной услуги или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;
- запрашиваемая информация не относится к информации, определенной настоящим административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг физическим и юридическим лицам).
- если текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

При подаче запроса посредством Портала срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

При очной форме запроса не должен превышать 30 минут.

Срок получения результата предоставления муниципальной услуги может изменяться органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации

2.10 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления.

2.11 Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги

2.11.1 Помещение, выделенное для предоставления муниципальной услуги, должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.2 В указанном помещении должны размещаться стенды с информацией о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, образцами заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

2.11.3 Для ожидания приема заявителям отводятся места, оснащенные стульями и столами, Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

2.11.4 Места информирования заявителей о процедуре предоставления муниципальной услуги, заполнения необходимых документов, ожидания для сдачи и получения документов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.11.5 Прием должен осуществляться в специально предназначенных для этих целей кабинетах, имеющих оптимальные условия для приема заявителей и работы. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым базам данных и организационной технике.

2.11.6 В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

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

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов;
- образцами заявлений

2.12 Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.12.1 Показателями доступности услуги

Показателями доступности услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на официальном сайте органов местного самоуправления, ответственным за предоставление муниципальной услуги;
- подробное информирование и консультирование заявителя о порядке получения муниципальной услуги.
- Доступность предоставления информации о предоставлении государственной услуги на Портале должна составлять 7 дней в неделю, 24 часа в сутки.

2.12.2 Показателями качества услуги

Показателями качества услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги.

2.12.3 Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги должны приниматься необходимые организационные и технические меры для обеспечения конфиденциальности и защиты персональных данных.

Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах органов местного самоуправления, ответственным за предоставление муниципальной услуги должны быть размещены на официальном сайте органов местного самоуправления, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

2.12.4 Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных услуг в электронной форме

Информация о данной услуге размещается в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг и на Портале.

Для заявителей обеспечивается возможность осуществления мониторинга хода предоставления услуги с использованием Портала услуг.

Обеспечивается возможность получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Портале.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1 Состав и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления;
- подготовка и выдача документов по предоставлению информации.

Последовательность предоставления муниципальной услуги представлена в блок-схеме (приложение № 3 к регламенту).

Прием и регистрация заявлений производятся в соответствии с п. 3.1.1 настоящего регламента.

3.1.1 Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением в орган местного самоуправления, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Обращение заявителя осуществляется следующими способами:

- лично физическими и юридическими лицами, либо их законными представителями;
- почтовым отправлением;
- посредством электронной почты.

Специалист управления проверяет правильность оформления документов.

При наличии оснований, указанных в п. 2.7 настоящего регламента, выявленных в процессе рассмотрения представленных документов, специалист управления отказывает в приеме заявления.

Заявления, поступившие по электронной почте через управление информационных технологий, принимаются специалистами управления и регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан и делопроизводству в установленном порядке.

3.1.2 Рассмотрение заявления.

При получении заявления специалист органа местного самоуправления устанавливает предмет обращения заявителя и полномочия на предоставление информации заявителю.

При наличии оснований, указанных в п.2.7 настоящего регламента, выявленных в процессе рассмотрения заявления, специалист органа местного самоуправления в двухнедельный срок с момента регистрации заявления готовит проект письма (приложение №2) об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием отказа. Письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется заявителю в порядке, определенном заявителем при подаче заявления.

3.1.3. Подготовка и выдача документов по предоставлению информации.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист органа местного самоуправления, ответственный за предоставление муниципальной услуги готовит письменный ответ заявителю и направляет его на подписание руководителю органа местного самоуправления, ответственному за предоставление муниципальной услуги, или по его поручению - органам местного самоуправления, ответственным за предоставление муниципальной услуги. После подписания ответ заявителю направляется в порядке, определенном заявителем при подаче заявления. В ходе личного приема ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно непосредственно в ходе обращения, либо в письменной форме в срок не более 30 дней со дня обращения.

Информация должна соответствовать следующим требованиям (критериям) в процессе реализации административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

- соответствие действующим нормативным правовым актам, определяющим и регулирующим порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- изложение в простой, доступной для восприятия форме;
- тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

3.2 Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

3.2.1 Прием заявителей для предоставления муниципальной услуги

Уполномоченные специалисты органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства ведут прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком, утверждаемым руководителем органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Консультации и справки в объеме, предусмотренном административным регламентом, предоставляются специалистами в течение всего срока рабочего времени специалистов соответствующего отдела органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы управления предоставляются следующим образом:

- по телефону сотрудниками отдела органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- на информационных стендах территориального органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- на Интернет-сайте территориального органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- на Портале;
- по почте и электронной почте, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи;

3.3. Способы получения консультации по предоставлению муниципальной услуги

Информация по вопросам получения услуги предоставляется:

- при личном обращении;
- по телефону сотрудниками отдела органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- на информационных стендах территориального органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

- на Интернет-сайте территориального органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- на Портале;
- по почте (заказным письмом) или курьером;
- по почте и электронной почте, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи;

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами соответствующего органа местного самоуправления в сфере жилищно-коммунального хозяйства:

- по перечню документов, необходимых для предоставления услуги (достаточности представленных документов);
- в случае невозможности получения информации в электронном виде, по источнику получения документов, необходимых для получения ежемесячного пособия (орган, организация и их местонахождение);
- по времени приема и выдачи документов;
- по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1 Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и субъекта РФ.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов или должностных лиц, ответственных за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2 Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов, распоряжений) органа исполнительной власти.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Проверки целевого использования средств могут проводиться финансовыми или контрольными органами субъекта РФ.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Орган исполнительной власти субъекта РФ может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей государственной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.3 Персональная ответственность

Специалист, ответственный за выполнение услуги, несет персональную ответственность за:

- правильность заполнения;
- соблюдение срока выполнения;
- правильность ввода информации в базу данных;
- соблюдение сроков и порядка предоставления информации.

Начальник отдела несет персональную ответственность за:

- соблюдение графика приема граждан;
- правильность принятия решения о предоставлении услуги, отказе в услуге;
- соблюдение срока назначения;
- правильность и своевременность оформления услуги;

Начальник отдела и специалисты отдела несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и НПА Субъекта РФ.

За допущенные нарушения правильности вышеуказанных действий и сроков, руководитель органа исполнительной власти принимает решение о привлечении

сотрудников к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и НПА Субъекта РФ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих

5.1 Перечень органов, в которые можно направить жалобу

Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц управления в досудебном и судебном порядке.

Заявитель может 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, обратившись с жалобой к руководителю органа или организации предоставляющие государственные услуги.

Заявитель имеет право:

- обратиться с жалобой лично
- или направить письменное обращение, жалобу (претензию, обращение) по почте (заказным письмом) или курьером
- обратиться с жалобой через личный кабинет на Портале;

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Кроме того, заявители могут обратиться по вопросу защиты своих прав в прокуратуру по месту жительства.

5.2 Сроки рассмотрения жалоб

При обращении заявителей в любой форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель органа исполнительной власти вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю следующим образом:

- вручается заявителю при личном обращении;
- направляется по почте (заказным письмом) или курьером;
- через личный кабинет на Портале;

5.3 Порядок оформления жалобы

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Основанием для начала административных процедур досудебного обжалования является несогласие заявителя с отказом в предоставлении государственной услуги, ее прекращении, отсутствие сообщения в установленный Административным регламентом срок о принятом решении.

Заявитель имеет право:

- обратиться с жалобой лично
- направить письменное обращение, жалобу (претензию, обращение) по почте (заказным письмом) или курьером
- обратиться с жалобой через личный кабинет на Портале

Таблица № 5. Формы и вид обращения заявителя при обращении с жалобой к руководителю органа или организации предоставляющей государственные услуги

№	Наименование документа, подтверждающего результат выполнения административной процедуры	Форма получения документа, подтверждающего результат услуги				
		Очная форма		Заочная форма		
		бумажный вид	электронный вид	бумажный вид	бумажно-электронный вид	электронный вид
1.	Жалоба (претензия, обращение) к руководителю органа или организации предоставляющие государственные услуги	Документ, подписанный лично заявителем	-	Документ, подписанный лично заявителем	1.Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2.Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	Документ, заверенный ЭЦП заявителя

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства, в том числе копия перечня препятствий, уведомления, иных документов на усмотрение заявителя. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Заявление об обжаловании подается в произвольной форме.

5.4 Основания отказа в рассмотрении обжалования

5.4.1 Основания отказа в рассмотрении обжалования при очном обращении заявителя

5.4.1.1 Если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.4.1.2 При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, управление вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4.1.3 Если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4.1.4 Если в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.4.1.5 Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.4.1.6 Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4.1.7 Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.4.2 Основания отказа в рассмотрении обжалования при заочном обращении заявителя

5.4.2.1 Основания для отказа при заочном обращении в бумажном виде

Основаниями для отказа при заочном обращении в бумажном виде являются все основания, перечисленные выше в п.5.4.1.

5.4.2.2 Основания для отказа при заочном обращении в бумажно-электронном виде

Основаниями для отказа при заочном обращении в бумажно-электронном виде являются все основания, перечисленные выше в п. 5.4.1.

5.4.2.3 Основания для отказа при заочном обращении в электронном виде

Основаниями для отказа при заочном обращении в электронном виде являются все основания, перечисленные выше в п. 5.4.1. кроме пунктов 5.4.1.1, 5.4.1.3.

5.5 Результат рассмотрения обжалования

Результатом досудебного обжалования является:

Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признано обоснованным, принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, и решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, осуществленные (принятые) в ходе предоставления услуги и повлекшие за собой обращение (жалобу)

Процедура досудебного обжалования завершается путем получения заявителем:

- предоставлением услуги

Уведомление, содержащее результат обжалования направляется заявителю следующим образом:

- вручается заявителю при личном обращении
- направляется по почте (заказным письмом) или курьером
- через личный кабинет на Портале.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, действия или бездействие должностных лиц управления в судебном порядке, подав заявление (письменное или электронное) в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции района по месту нахождения управления.

5.6 Порядок судебного обжалования

Действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителями в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

Приложение №1

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

Руководителю органа местного самоуправления,
ответственному за предоставление муниципальной услуги

_____ (Ф.И.О.)

от _____ (Ф.И.О.)

почтовый адрес: _____

_____ телефон: _____

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, а именно: _____

_____ (указать категорию информации согласно регламента)

Информацию готов получить (поставить любой знак в нужном квадрате):

лично на руки;

по почте на указанный в заявлении адрес;

по электронной почте на адрес: _____

_____ дата

_____ подпись

Приложение №2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

Руководителю органа местного самоуправления,
ответственному за предоставление муниципальной услуги

_____ (Ф.И.О.)

от _____ (Ф.И.О.)

почтовый адрес: _____

_____ телефон: _____

Уведомление

Информация по вашему заявлению за № _____ о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению не может быть предоставлена:

_____ (указать причину согласно регламенту)

Информация отправлена (поставить любой знак в нужном квадрате):

лично на руки;

по почте на указанный в заявлении адрес;

по электронной почте на адрес: _____

_____ дата

_____ подпись

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"

Блок-схема предоставления услуги

