Администрация сельского поселения «Зареченское»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10 апреля 2019 года № 6А

с. Заречное

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги администрацией сельского поселения «Зареченское» «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

 В соответствии с Федеральным законом от 27.07.210 г. № 210- ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услугиадминистрацией сельского поселения «Зареченское» **«**Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
2. Признать утратившим силу постановление главы сельского поселения «Зареченское» муниципального района «Тунгиро-Олекминский район» Забайкальского края № 25 от 25.10.2017 года.
3. Настоящее Постановление опубликовать (обнародовать) на официальном стенде Администрации сельского поселения «Зареченское» муниципального района «Тунгиро-Олёкминский район» и разместить на официальном сайте сельского поселения «Зареченское».
4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой

Глава сельского поселения

«Зареченское» Л.С. Верхотуров

Утвержден:

Постановлением администрации

сельского поселения «Зареченское»

от 10 апреля 2019 года №

Административный регламент предоставления муниципальной услуги администрацией сельского поселения «Зареченское» «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

Заявителем для получения муниципальной услуги (далее - Заявитель) является:

потребитель жилищно-коммунальных услуг: гражданин, использующий коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией сельского поселения «Зареченское» (далее – сельское поселение).

Режим работы:

Муниципальная услуга предоставляется сельским поселением «Зареченское»: 673820, Забайкальский край, Тунгиро-Олекминский район, село Заречное, улица Центральная, 2/2.

Контактный телефон: 31-1-92; факс: 8(30263) 31-1-92.

Режим работы специалистов сельского поселения «Зареченское»:

Понедельник - четверг с 8 ч 45 мин. - 17 ч 00 мин.;

Пятница с 8 ч 45 мин. - 16 ч 00 мин.;

Суббота, воскресенье - выходные дни.

Прием граждан осуществляется ответственным лицом за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист).

Адрес электронной почты для направления обращений:

poselenie86@mail.ru

2.3. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты Комитета, назначенные Приказом Председателя Комитета, за выполнение административных действий (процедур) настоящего Административного регламента.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление Заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в соответствии с его запросом, в виде письменного документа, содержащего сведения, указанные в пункте 4 Раздела III Административного регламента, основанной на законодательстве Российской Федерации, регулирующем правоотношения в данной сфере.

2.5. Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг содержит сведения:

2.5.1. О нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.5.2. О требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг.

2.5.3. О составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в жилом доме и о правилах его содержания.

2.5.4. О правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг.

2.5.5. О порядке расчета, перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении.

2.5.6. О порядке изменения размера платы за коммунальные услуги при предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

2.5.7. О порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту жилом доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность.

2.5.8. О порядке установления факта непредставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

2.5.9. Об иных положениях порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней со дня регистрации письменного запроса, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

Максимальное время ожидания и продолжительность приема Заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 15 минут.

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

- [Жилищный кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901919946);

- [Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);

- [Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846);

- [Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/9014513), "Российская газета" от 2 декабря 1995 г. N 234, в Собрании законодательства Российской Федерации от 27 ноября 1995 г. N 48, ст. 4563;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 "Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг";

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам"](http://docs.cntd.ru/document/901981705);

- [Гражданский кодекс Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9027690) (с дополнениями и изменениями);

- [Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/901807667) (с изменениями и дополнениями);

- [Федеральный закон от 30.12.2009 N 384-ФЗ "Технический регламент о безопасности зданий и сооружений"](http://docs.cntd.ru/document/902192610);

- [Федеральный закон N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"](http://docs.cntd.ru/document/901729631) (с последующими дополнениями и изменениями);

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 21 мая 2005 г. N 315 "Об утверждении Типового договора социального найма жилого помещения"](http://docs.cntd.ru/document/901934266);

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 г. N 25 "Об утверждении Правил пользования жилыми помещениями"](http://docs.cntd.ru/document/901964649);

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 28 августа 2009 г. N 708 "Об утверждении основ формирования предельных индексов изменения размера платы граждан за коммунальные услуги"](http://docs.cntd.ru/document/902173118);

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 14 июля 2008 г. N 520 "Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса"](http://docs.cntd.ru/document/902110069) (с последующими дополнениями и изменениями);

- [Постановление Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. N 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда"](http://docs.cntd.ru/document/901877221);

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1994 г. N 1086](http://docs.cntd.ru/document/9005122) "О государственной жилищной инспекции в Российской Федерации (с последующими дополнениями и изменениями);

- Постановление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [от 10 июня 2010 г. N 64 "Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.1.2645-10 "Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях"](http://docs.cntd.ru/document/902222351);

- Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51617-2000 "Жилищно-коммунальные услуги. Общие технические условия", введен в действие Постановлением Российской Федерации от 19 июня 2000 г. N 158-ст;

- [Постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/902354759);

- [Постановление Правительства РФ от 25.08.2012 N 852 "Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/902366361).

2.8. Порядок обращения при подаче документов. Заявление, являющееся основанием для предоставления муниципальной услуги представляется в Комитет посредством личного обращения к специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, с использованием средств почтовой, электронной, телефонной, факсимильной связи, с помощью информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также через Краевое государственное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края" по выбору заявителя.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. Прием граждан для предоставления муниципальной услуги осуществляется в помещении, где расположены рабочие места специалистов Комитета, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.9.2. Рабочее место специалистов Комитета, ответственных за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по правовым вопросам и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.10.1. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема.

2.10.2. Своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных пунктом 3.18 настоящего Регламента.

2.10.3. Получение муниципальной услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору Заявителя.

2.10.4. Соответствие должностных регламентов ответственных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, Регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков.

2.10.5. Ресурсное обеспечение исполнения Административного регламента.

Соответствие исполнения Административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения Регламента.

Анализ практики применения Административного регламента проводится должностными лицами сельского поселения один раз в год.

Результаты анализа практики применения Административного регламента размещаются на официальном сайте, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в Административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.10.6. Иные требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Форма заявления на предоставление муниципальной услуги размещается в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте сельского поселения «Зареченское», указанном в пункте 1.3.1 настоящего регламента.

2.10.7. Для инвалидов обеспечиваются условия:

- беспрепятственного доступа в здание (помещение), в котором оказывается муниципальная услуга, наличие пандуса, а также беспрепятственного пользования средствами связи и информацией;

- сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в здание (помещение) Комитета;

- допуска собаки-проводника в здание (помещение) Комитета при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

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

- оказания инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

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

- информирование и консультирование Заявителей по вопросам о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- прием и рассмотрение обращения Заявителя для предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- ответ Заявителю на обращение с предоставлением информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Информирование и консультирование Заявителей по вопросам о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

3.2. Основанием для начала административного действия при предоставлении муниципальной услуги является обращение заявителя в Комитет посредством личного обращения к специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги (в том числе с использованием средств почтовой, электронной, телефонной, факсимильной связи, с помощью информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также через Краевое государственное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края"), либо через уполномоченного представителя.

3.3. Специалист сельского поселения, осуществляющий консультирование и информирование, предоставляет Заявителю информацию о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги.

При устном обращении получателя муниципальной услуги специалист квалифицированно в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других специалистов и (или) руководителей. Консультации проводятся устно, в том числе по телефону.

3.4. Во время разговора специалист должен корректно и внимательно относиться к Заявителю, не унижая его чести и достоинства. Максимальная продолжительность ответа специалиста на вопросы Заявителя не должна превышать 15 минут.

3.5. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Организации, в которую позвонил получатель муниципальной услуги, должности, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

3.6. Во время разговора специалист обязан произносить слова четко, не допускать "параллельных" разговоров с окружающими людьми. Не допускается прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

3.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры по консультированию и информированию - 15 минут.

3.8. Время ожидания в очереди при индивидуальном устном информировании Заявителя не может превышать 15 минут.

3.9. Результатом данного административного действия является разъяснение по существу вопроса, устный ответ Заявителю.

3.10. Заявитель или его представитель направляет обращение в произвольной форме с использованием средств почтовой, электронной, телефонной, факсимильной связи, с помощью информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также через Краевое государственное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Забайкальского края".

3.11. В обращении указываются наименование уполномоченного органа, в который направляется обращение, а также фамилия, имя, отчество Заявителя, адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон.

3.12. В случае необходимости Заявителем могут быть приложены к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.13. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

3.14. Начальник отдела в течение 1 рабочего дня назначает исполнителя для рассмотрения поступившего обращения.

3.15. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение.

3.16. Максимальный срок выполнения действия составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.17. По результатам рассмотрения обращения исполнителем готовится ответ с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, интересующей Заявителя, и направляется на подписание руководителю.

3.18. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Ответ на обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.19. В журнале регистрации входящей корреспонденции специалистом Комитета, ответственным за прием и регистрацию документов, делается отметка о предоставлении муниципальной услуги с указанием срока ее предоставления и способа передачи документов Заявителю.

3.20. Результатом данного административного действия является предоставление Заявителю объективной и достоверной информации и направление письменного ответа Заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

3.21. Информация должна соответствовать следующим требованиям (критериям) в процессе реализации административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:
- соответствие действующим нормативным правовым актам, определяющим и регулирующим порядком 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.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. За полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется текущий и внеплановый контроль, который включает в себя проведение проверок с целью выявления и устранения нарушения прав и законных интересов Заявителей, рассмотрение и подготовку ответов на обращения, содержащих жалобы Заявителей на действия (бездействие) должностных лиц сельского поселения, а также принимаемые ими решения.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет глава сельского поселения «Зареченское» в соответствии с внутренними распорядительными документами Комитета.

4.3. Внеплановый контроль за соблюдением последовательности административных действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляется на основании поступивших жалоб.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав и законных интересов Заявителей к виновным должностным лицам сельского поселения осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица Комитета несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

4.6. Персональная ответственность должностных лиц сельского поселения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, КГАУ "МФЦ Забайкальского края" и его работников

Порядок обжалования действия (бездействия) органа, а также его должностных лиц, КГАУ "МФЦ Забайкальского края" и его работников при предоставлении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.1. Заявитель (его представитель) имеет право на обжалование действий или бездействия органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края", а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 [Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/902228011) (далее - Федеральный закон), или их работников, в досудебном порядке путем подачи жалобы в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края" возможно в случае, если на КГАУ "МФЦ Забайкальского края", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края" возможно в случае, если на КГАУ "МФЦ Забайкальского края", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края", организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края" возможно в случае, если на КГАУ "МФЦ Забайкальского края", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

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

9) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края" возможно в случае, если на КГАУ "МФЦ Забайкальского края", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона;

10) 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 государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края" возможно в случае, если на КГАУ "МФЦ Забайкальского края", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1) жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, КГАУ "МФЦ Забайкальского края" либо в соответствующий орган местного самоуправления, являющийся учредителем КГАУ "МФЦ Забайкальского края" (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края" подаются руководителю этого КГАУ "МФЦ Забайкальского края". Жалобы на решения и действия (бездействие) КГАУ "МФЦ Забайкальского края" подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, подаются руководителям этих организаций;

2) жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через КГАУ "МФЦ Забайкальского края", с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края" может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта КГАУ "МФЦ Забайкальского края", единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, КГАУ "МФЦ Забайкальского края", его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края", организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, КГАУ "МФЦ Забайкальского края", работника КГАУ "МФЦ Забайкальского края", организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, КГАУ "МФЦ Забайкальского края", учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, КГАУ "МФЦ Забайкальского края", организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, 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.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, КГАУ "МФЦ Забайкальского края" либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 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.

5.6.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.7. 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.

Приложение 1
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Предоставление информации о
предоставлении жилищно-коммунальных
услуг населению"

Главе сельского поселения «Зареченское»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фамилия Имя Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я \_\_\_\_\_, (Ф.И.О.) \_\_\_\_\_, обращаюсь к Вам с просьбой (жалобой, предложением, др.) ................... далее суть обращения.

Прошу Вашего  содействия в решении указанной проблемы в пределах Ваших полномочий.

Приложение: (по желанию заявителя) с указанием количества листов.

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2
к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной
услуги "Предоставление информации о
предоставлении жилищно-коммунальных
услуг населению"

|  |
| --- |
| Заявитель обращается с заявлением лично или направляет его почтовым отправлением, электронной почтой |

↓

|  |
| --- |
| Прием и рассмотрение заявления на оказание муниципальной услуги |

↓

|  |
| --- |
| Наличие оснований для отказа предоставления услуги |

 ↓                ↓

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Да |  | Нет  |

 ↓ ↓

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отказ в предоставлении услуги |  | Подготовка ответа |

 ↓

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Предоставление запрашиваемой информации |