|  |
| --- |
| **Тульская область** |
| **Муниципальное образование Кимовский район** |
| **Администрация** |
| **Постановление** |
|  |
| **от 3 мая 2018 г.**  | **№ 499** |

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Кимовский район от 31.05.2011г. №1026 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования Кимовский район», на основании Устава муниципального образования Кимовский район, администрация муниципального образования Кимовский район постановляет:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (приложение).

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Кимовский район от 22.04.2016 № 636 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Отделу по делопроизводству, кадрам, информационным технологиям и делам архива (Н.А. Юрчикова) обнародовать постановление посредством размещения на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет, отделу по организационной работе и взаимодействию с органами местного самоуправления (Г.Ю.Федчук) обнародовать постановление посредством размещения его в центре правовой и деловой информации при муниципальном казенном учреждении культуры «Кимовская межпоселенческая центральная районная библиотека».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации О.П. Михайлина.

5. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрации муниципального образования Кимовский район | Э.Л. Фролов |

Приложение

 к постановлению администрации

 муниципального образования

Кимовский район

от 05.05.2018 № 499

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

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Предметом регулирования административного регламента

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) является порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

2. В качестве заявителей при получении муниципальной услуги могут выступать физические лица.

Требования к порядку информирования о порядке предоставления

муниципальной услуги

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами комитета ЖКХ администрации муниципального образования Кимовский район (далее - Комитет и администрация соответственно).

5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при личном обращении заявителя посредством личного приёма;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

Адрес администрации: 301720, Тульская обл., г. Кимовск, ул. Ленина,д.44а.

Телефон: (8-48735) 5-29-65, 5-29-87 телефон/факс: (8-48735)5-29-92.

«Телефон доверия» главы администрации: (8 48735 5-29-98)

Режим работы «телефона доверия» главы администрации: вторник, кроме выходных и праздничных дней, с 14.00 до 17.00.

Адрес сайта муниципального образования Кимовский район в сети Интернет: [www.admkimovsk.ru](http://www.admkimovsk.ru).

Адрес электронной почты Администрации: adm\_area@admkimovsk. ru

Адрес ЕПГУ: <http://www.gosuslugi.ru/>.

Адрес РПГУ: http://gosuslugi71.ru/.

Адрес Комитета: 301720, Тульская обл., г. Кимовск, ул. Ленина, д.44а. кабинет № 12, 14, 15, 18.

Телефон: (8-48735) 5-29-65, 5-29-87.

График (режим) работы с заявителями:

Четверг с 09.00 до 16.00.

Перерыв на обед сотрудников: с 13.00 ч. до 13.48 ч.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

1. При информировании об услуге по телефону и при личном обращении заявителя специалисты Комитета, подробно и в вежливой (корректной) форме доводят до сведения обратившихся информацию по вопросам предоставления услуги. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения администрации, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Комитета, принявшего телефонный звонок.
2. Информация, касающаяся предоставления услуги, располагается на

информационных стендах, расположенных в администрации при входе в помещение Комитета. На информационных стендах размещена следующая информация:

* текст настоящего Административного регламента с приложениями;
* образцы документов, необходимых для предоставления услуги;
* режим работы Комитета;
* контактный номер телефона Комитета;
* адрес официального сайта администрации в сети Интернет;
* адрес электронной почты Комитета и администрации;
* блок-схема последовательности действий по предоставлению услуги (приложение № 1).

Размещение информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом

ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации.

8.Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги

 предоставляются по вопросам:

* перечня документов, необходимых для предоставления услуги;
* источника получения документов, необходимых для предоставления услуги;
* времени приёма и выдачи документов;
* сроков предоставления услуги.

9. Сроки информирования заявителя о порядке предоставления муниципальной

услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования.

10. При информировании заявителя в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя в течение трёх рабочих дней со дня поступления обращения;

11. Консультирование заявителя по интересующим вопросам во время личного приема не может превышать 10 минут;

12. При информировании заявителя в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

13. При использовании средств телефонной связи информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист Комитета, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос заявителя, или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если специалисты Комитета не могут ответить на вопрос заявителя немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заявителю в течение двух часов.

14. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его заявления и документов (далее – запрос). Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им запрос.

15. При обращении на ЕГПУ/РПГУ заявитель авторизируется в системе и с помощью меню выбирает муниципальную услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов и прикрепив электронные копии документов, пользователь портала оставляет заявку на оказание услуги.

16. Возможность получения общей информации по административному регламенту муниципальной услуги, контактных данных специалистов, адреса ближайшего МФЦ реализована на ЕПГУ/РПГУ без необходимости обязательной авторизации.

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

18. Муниципальную услугу представляет комитет ЖКХ администрации муниципального образования Кимовский район.

 19. В соответствии с п. 3 ст.7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Тульской области.

Результат предоставления муниципальной услуги

20. Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование заявителя о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или обоснованный отказ в предоставлении информации.

1. Перечень информации, предоставляемой заявителю в рамках предоставления муниципальной услуги:
* о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;
* о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данной сфере;
* о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов;
* о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;
* о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций;
* о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг (лиц, осуществляющих предоставление коммунальных услуг) с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение;
* о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг;
* о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов.

Сроки предоставления муниципальной услуги

22. Срок предоставления Муниципальной услуги составляет:

- 30 календарных дней со дня поступления заявления в письменной форме при личном обращении Заявителя, либо направленного по почте, электронной почте;

- 10 минут с момента изложения заявления в устной форме при личном обращении Заявителя;

- 5 минут с момента изложения заявления в устной форме по телефону.

23. Не позднее чем через три рабочих дня со дня принятия одного из указанных решений администрация муниципального образования выдает или направляет по адресу, указанному в заявлении, либо через многофункциональный центр заявителю документ, подтверждающий принятие одного из указанных решений.

В случае представления гражданином заявления о предоставлении муниципальной услуги с приложением необходимых документов через многофункциональный центр срок принятия решения исчисляется со дня передачи многофункциональным центром такого заявления в орган местного самоуправления.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

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

* Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 21.01.2009, №7);
* Жилищным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства РФ, 03.01.2005, № 1 (часть 1), ст. 14);
* Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» (Российская газета, 08.10.2003, № 202);
* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210 -ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета от 30.07.2010 № 168);
* Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, № 165, 29.07.2006);
* Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Российская газета, № 75, 08.04.2011);
* Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях (Российская газета, 31.12.2001, № 256);
* Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);
* постановлением Правительства Российской Федерации от 21 января 2006 г. № 25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями» (Российская газета, 27.01.2006г., № 16);
* постановлением Правительства Российской Федерации от 23 мая 2006 г. № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (Российская газета, 01.06.2006 г. № 115);
* постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 г. № 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» (Собрание законодательства РФ, 21.08.2006, № 34, ст. 3680);
* постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (Собрание законодательства РФ", 29.05.2006, № 22, ст. 2338);
* постановлением Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами» (Российская газета, № 222, 01.10.2010);
* постановлением Госстроя Российской Федерации от 27 сентября 2003 г. №170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» (Российская газета, 23.10.2003 г., № 214)
* иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования Кимовский район.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

1. Заявитель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги:
* лично;
* по телефону;
* по почте (электронной почте), либо через МФЦ.
1. При личном обращении в Комитет заявитель должен предъявить:
* документ, удостоверяющий его личность;
* документ, подтверждающий полномочия представлять интересы заявителя (в случае если заявление подает представитель заявителя).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя (приложение № 2 к Административному регламенту);

При письменном обращении в Комитет (в том числе по электронной почте), заявитель должен оформить заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению №3.

1. К заявлению предъявляются следующие требования:
2. заявление о предоставлении муниципальной услуги заполняется лично заявителем разборчиво на русском языке. При заполнении заявления не допускается использование сокращений слов и аббревиатур.
3. заявитель в заявлении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть заявления, ставит личную подпись и дату.
4. в заявлении, поданном в Комитет в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

28.Заявитель вправе представить заявление бумажном носителе лично, либо в форме электронного документа с использованием ЕПГУ или РПГУ или посредством МФЦ.

29. В соответствие с п.1 и 2 ст. 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ запрещается требовать от заявителя:

* предоставления документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
* предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами.

 30.Заявитель имеет возможность дистанционного получения форм заявлений, необходимых для получения данной муниципальной услуги, на официальном сайте муниципального образования Кимовский район в сети Интернет: [www.admkimovsk.ru](http://www.admkimovsk.ru) и в региональной информационной системе «Портал Государственных услуг Тульской области» <http://pgu.tula.ru>.

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

 31.При личном обращении заявителя основаниями для отказа в приеме заявления являются:

1. заявление, представленное заявителем, не соответствуют требованиям административного регламента;

 Если указанные причины для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в Комитет ЖКХ (Администрацию).

 Уведомление об отказе в приеме документов направляются заявителю в трехдневный срок со дня подачи документов.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

32. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

1) поступление от заявителя заявления о прекращении рассмотрения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к определенной настоящим Регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению).

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

33. Услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной слуги не предусмотрено.

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

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

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

1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 мин.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении

муниципальной услуги

1. Письменное заявление, в том числе принятое в ходе личного приема

заявителя, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Комитет.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

1. Помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно

соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03", иметь возможность беспрепятственного входа и выхода из него.

Рабочие места специалистов Комитета, осуществляющих муниципальную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста Комитета) и оргтехникой.

Специалисты Комитета, осуществляющие личный прием, обеспечиваются настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего специалиста.

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

-информационными стендами;

-стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды Комитета должны содержать следующую

информацию:

-реквизиты нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие

предоставление муниципальной услуги, и их отдельные положения;

-образцы заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

-перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

-текст настоящего Административного регламента.

38. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов

оборудованы стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания не может составлять менее 5 мест.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

39. Помещения МФЦ оборудуются согласно требованиям Постановления Правительства Тульской области от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

40. При предоставлении муниципальной услуги обеспечивается:

- содействие со стороны должностных лиц администрации, при необходимости, инвалиду при входе в здание и выходе из него.

- оборудование на прилегающих к зданию администрации территориях мест парковки автотранспортных средств инвалидов.

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание администрации, в том числе с использованием кресла – коляски и, при необходимости, с помощью персонала администрации.

- возможность самостоятельного передвижения по зданию в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла – коляски.

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории здания администрации.

- обеспечение допуска в здание администрации собаки – проводника при наличие документа, подтверждающего ее специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно – правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

- оказание должностными лицами администрации иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

41. Показатели доступности муниципальной услуги:

* обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации и на информационных стендах Комитета;
* возможность подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса и документов посредством электронной почты и информационных систем;
* возможность получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги с помощью средств электронной связи;
* предоставление муниципальной услуги по электронной связи;
* бесплатное предоставление муниципальной услуги;
1. Показатели качества муниципальной услуги:
* соблюдение при предоставлении муниципальной услуги положений Административного регламента;
* отсутствие обоснованных жалоб заявителей,
* удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) - 90 – 100%,
* удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги – не менее 90%,
* процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.
1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме.

Описание последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

1. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:
2. прием и регистрация запроса заявителя о предоставление муниципальной услуги (в том числе направленного через РПГУ или почтовым отправлением);
3. рассмотрение запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) предоставление муниципальной услуги заявителю;

 4) уведомление заявителя об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

44. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в

 Приложении№1 к Административному регламенту.

Прием и регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

45. Основанием для начала выполнения административной процедуры является

обращение заявителя в Администрацию или в Комитет с запросом о предоставлении муниципальной услуги (в том числе и в электронном виде).

 46.При обращении заявителя по телефону с запросом о предоставлении муниципальной услуги, специалист Комитета, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист Комитета), принимает запрос заявителя.

Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. При личном обращении заявителя в Комитет специалист Комитета принимает от заявителя документы, предусмотренные пунктом 6 Раздела II настоящего Административного регламента. Время приема документов составляет не более 15 минут.

Специалист Комитета проверяет предоставленные заявителем документы.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, специалист Комитета устно уведомляет заявителя об отказе в приеме документов и указывает основания для отказа.

По просьбе заявителя ему выдается расписка установленной формы (приложение № 4 к Административному регламенту) с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

 47.При письменном обращении (по электронной почте) заявителя в Комитет, специалист Комитета регистрирует заявление. Письменное заявление регистрируется в соответствующем журнале регистрации письменных запросов. Время регистрации письменного запроса составляет не более 3 дней со дня поступления в Комитет.

При письменном обращении заявителя в администрацию специалист администрации, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан, регистрирует запрос и передает его в Комитет.

Письменные обращения заявителей подлежат учету в электронной базе данных.

Прием и рассмотрение обращений заявителей, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

Обращения, поступившие по электронной почте, распечатываются на бумажном носителе.

Обращения, направленные заявителями с использованием технологии «Электронная приемная» на официальном сайте администрации в сети Интернет, принимаются и регистрируются отделом по делопроизводству и контролю

администрации муниципального образования Кимовский район и передаются в Комитет.

48. При обращении заявителя по «телефону доверия» главы администрации прием устного заявления осуществляется отделом по делопроизводству и контролю администрации.

Специалист, принимающий обращение по «телефону доверия», выясняет:

* фамилию, имя, отчество заявителя;
* почтовый адрес;
* телефон (в случае наличия);
* суть заявления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

Принятое заявление регистрируется и передается в Комитет.

49. Результатом административной процедуры является регистрация заявления и прилагаемых документов или обоснованный отказ в приеме документов.

Результат административной процедуры - решение о предоставлении муниципальной услуги или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Рассмотрение заявления и прилагаемых документов

50. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

51. После регистрации письменное заявление передается председателю Комитета.

Председатель Комитета рассматривает заявление заявителя

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, председатель Комитета принимает решение о предоставлении заявителю муниципальной услуги и определяет исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

52. Результат административной процедуры - решение о предоставлении муниципальной услуги или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги заявителю

53. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения председателем Комитета о предоставлении заявителю муниципальной услуги.

54.При личном обращении заявителя в Комитет, специалист Комитета определяет способ предоставления муниципальной услуги (в устной либо письменной форме). В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дает устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 55. При письменном обращении заявителя (обращении по электронной почте) специалист Комитета готовит проект письменного ответа по существу поставленных в заявлении вопросов и направляет проект ответа на согласование председателю Комитета в течение одного рабочего дня.

Председатель Комитета рассматривает проект ответа. В случае наличия замечаний по тексту проекта ответа председатель Комитета дает поручение

специалисту Комитета исправить проект ответа. Специалист Комитета корректирует проект ответа и повторно направляет проект ответа на согласование председателю Комитета.

Подписывает ответ заявителю глава администрации. Подписанный ответ направляется заявителю по почте (электронной почте) на указанный заявителем в заявлении о предоставлении муниципальной услуги адрес.

 56. Письменные ответы заявителю регистрируются в журнале и в базе данных автоматизированной системы электронного документооборота (далее - АСЭД).

Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в обращении не содержится просьба об их возврате.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или необходимые условия окончательного разрешения вопроса.

57. Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

58. Результат административной процедуры - предоставление заявителю информации о порядке предоставления коммунальных услуг населению.

Уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги при наличии оснований

59. Основание для начала процедуры является принятие решения специалистом Комитета об отказе в предоставлении заявителю муниципальной услуги.

60. При личном обращении заявителя в Комитет, специалист Комитета устно уведомляет заявителя о наличии оснований об отказе в предоставлении ему муниципальной услуги, разъясняя основания для отказа.

61. При письменном обращении заявителя (обращении по электронной почте), специалист Комитета готовит письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, где указывается основание для отказа. Уведомление подписывается главой администрации и направляется заявителю на указанный им в заявлении адрес.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 дней с момента подписания уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Результат процедуры - уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1. Формы контроля исполнения Административного регламента

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

62. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений специалистами Комитета осуществляет председатель Комитета.

63. Текущий контроль осуществляется путём проведения председателем Комитета проверок соблюдения и исполнения специалистами Комитета положений Административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Кимовский район при предоставлении муниципальной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том

числе порядок и формы контроля полноты и качества предоставления

муниципальной услуги

64. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Комитета.

65. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) председателя Комитета.

66. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Комитета. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

67. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия из специалистов Комитета.

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

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

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

муниципальной услуги

Должностные лица Комитета за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с должностными инструкциями и законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля предоставления муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

68. Граждане, их объединения и организации имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля деятельности Комитета при предоставлении муниципальной услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ответственных должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу**

**Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

69. Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействия) ответственных должностных лиц администрации в соответствии с законодательством.

70. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных услуг и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

71. Жалоба заявителя в обязательном порядке должна содержать следующую информацию:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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;

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

**Предмет досудебного (внесудебного) обжалования**

72. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования по предоставлению муниципальной услуги является решение и действие (бездействие) ответственных должностных лиц.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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, предоставление 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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 администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

74. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) ответственного должностного лица, а также принятого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

**Права заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

75. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

**Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

76. Заявитель может обратиться с жалобой к следующим должностным лицам администрации:

- главе администрации (г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44-а, телефон (48735) 5-29-92 (приемная);

- заместителю главы администрации (г. Кимовск, ул. Ленина, д. 44-а, телефон (48735) 5-29-72);

77. Глава администрации и его заместители проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

78. Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые размещаются на официальном сайте Администрации в сети Интернет и информационных стендах.

79. Специалист администрации, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица администрации, осуществляющего прием.

**Сроки рассмотрения жалобы**

1. Жалоба заявителя подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

**Результат досудебного (внесудебного) обжалования**

1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, рассмотревшее жалобу, 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;

2) 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 настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

3) администрация 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;

- если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение;

- если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе. В этом случае в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы;

- если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо Администрации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

- 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.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

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

83.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.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

84. В случае несогласия с результатами обжалования в досудебном порядке, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов в ходе досудебного обжалования заинтересованные лица имеют право обратиться в суд в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Заместитель главы администрации

 муниципального образования

 Кимовский район О.П.Михайлин

Приложение № 1

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

БЛОК-СХЕМА

Последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»



Приложение № 2

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

КАРТОЧКА

ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№ Л от

(дата приема)

Ф.И.О.заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Почтовый адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание просьбы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения жалобы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись заявителя

Приложение № 3

 к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно­-коммунальных услуг

населению»

Главе администрации

муниципального образования

(ФИО)

От

(ФИО)

проживающего по адресу*:*

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

(адрес)

Заявление
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в полном объеме изложить суть обращения, сформулировав вопрос)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 4

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

РАСПИСКА

Настоящая расписка

выдана

(фамилия, имя, отчество)

в том, что в

(число, месяц, год)

(наименование органа государственной власти)

Принято обращение на листах.

Телефон для справок:

Должность, подпись лица, принявшего обращение