**АДМИНИСТРАЦИЯ СОКУРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**МОШКОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 03.10.2018 № 213

**Об утверждении административного регламента**

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

(в актуальной редакции с изменениями от 17.12.2018 № 273)

Руководствуясь Федеральным законом [от 06.10.2003 № 131-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/act_municipal_education/extended/index.php?do4=document&id4=96e20c02-1b12-465a-b64c-24aa92270007) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/act_municipal_education/extended/index.php?do4=document&id4=bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от [16.05.2011 № 373](http://zakon.scli.ru/ru/legal_texts/act_municipal_education/extended/index.php?do4=document&id4=fed49afd-6e60-415b-b3c3-bb1718dafef7) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», в целях повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги, Уставом Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

  1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – административный регламент).

2.Признать утратившим силу постановление администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области от 02.12.2010 № 204 «Об утверждении административного регламента Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании органа местного самоуправления Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области «Вести Сокурского сельсовета» и на сайте администрации сельсовета [www.sokurnso.ru](http://www.sokurnso.ru).

Глава Сокурского сельсовета

Мошковского района

Новосибирской области П.М.Дубовский

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению администрации Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области  от 03.10.2018 № 213  (в актуальной редакции с изм. |

от 17.12.2018 № 273)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ** **РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия между администрацией Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области (далее – администрация), ее специалистами, предоставляющими муниципальную услугу, получателями муниципальной услуги, а также организациями, участвующими в процессе предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных орга­нов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных ор­ганов, органов местного самоуправления) (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1.Местонахождение администрации, предоставляющей муниципальную услугу: 633120, Новосибирская область, Мошковский район, с.Сокур, ул.Советская , 13.

1.3.2. Часы приёма заявителей в администрации:

- понедельник – четверг: с 9-00 до 17-00;

- пятница: с 9-00 до 16-00;

- перерыв на обед: 13.00 – 14.00 часов;

- выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.3. Адрес официального Интернет - сайта администрации: [www.sokurnso.ru](http://www.sokurnso.ru), адрес электронной почты admsokur@yandex.ru.

Информация, размещаемая на официальном интернет-сайте и информационном стенде администрации, обновляется по мере ее изменения.

1.3.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- в  администрации:

- посредством размещения на информационном стенде и официальном сайте администрации в сети Интернет, электронного информирования;

- с использованием средств телефонной, почтовой связи.

Для получения информации о муниципальной услуге, порядке предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заявители вправе обращаться:

1) в устной форме лично или по телефону к специалистам администрации, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

2) в письменной форме почтой;

3) посредством электронной почты;

Информирование проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично специалисты устно информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании администрации, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется специалистом не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, либо дополнительная информация от заявителя, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает обратившемуся лицу направить в администрацию обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для обратившегося лица время для устного информирования;

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на обращение готовится в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Специалист, ответственный за рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовит письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается главой Сокурского сельсовета Мошковского района Новосибирской области (далее – глава Сокурского сельсовета), содержит фамилию, имя, отчество и номер телефона исполнителя и направляется по указанному заявителем почтовому адресу или по адресу электронной почты, если ответ по просьбе заявителя должен быть направлен в форме электронного документа.

1.4 На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается следующая информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- формы заявлений (уведомлений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

**2 Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 дней.

В случае необходимости запроса дополнительной, необходимой для предоставления муници­пальной услуги информации в организациях, осуществляющих поставки ресур­сов, необходимых для предоставления коммунальных услуг в многоквартирные дома, оказывающих услуги, выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и предоставляющих коммунальные услуги, а также в государственных органах (при отсутствии соответствующей информации в администрации), срок рассмотрения запроса о предоставлении муници­пальной услуги может быть продлен не более чем на 30 дней при условии письменного уведомления заявителя о продлении срока.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ («Российская газета», 2005, № 1);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская га­зета», 2003, № 202);

Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» («Российская газета», 2004, № 292);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предо­ставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, № 168);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 190-ФЗ «О теплоснабжении» («Российская газета», 2010, № 168);

Федеральным законом от 07.12.2011 № 416-ФЗ «О водоснабжении и водо­отведении» («Российская газета», 2011, № 278);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов по­требления коммунальных услуг» («Российская газета», 2006, № 114);

[постановлением](consultantplus://offline/ref=B6CDD54028610FCD2226F53FA69ABD4F1010EFC3A220A6A3F550B67640H619G) Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» («Российская газета», 2006, № 115);

постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквар­тирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содер­жанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжитель­ность» («Российская газета», 2006, № 184);

постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надба­вок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса» («Российская газета», 2008, № 155);

постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставле­нии коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета», 2011, № 116).

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается с запросом информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, выражен­ным в устной, письменной или электронной форме (далее – запрос информации). Заявителем могут быть представлены иные документы, которые заявитель счи­тает необходимым приложить к запросу информации.

Заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие по­лучение согласия лица, обработка персональных данных которого необходима для предоставления муниципальной услуги (его законного представителя), если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, кроме лиц, признанных без­вестно отсутствующими, и разыскиваемых лиц, место нахождения которых не уста­новлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Запрос информации в письменной форме на бумажном носителе подается непосредственно в администрацию либо направляется почтовым отправлением по месту их нахождения.

Запрос информации в электронной форме осуществляется через Единый портал государственных и муниципальных услуг путем направления электрон­ного документа, подписанного электронной подписью.

Устный запрос информации осуществляется при личном обращении заявителя в администрацию, либо по телефону.

Все документы подаются на русском языке либо должны иметь заверен­ный в установленном законом порядке перевод на русский язык.

2.7. Основания для отказа в приеме и регистрации запроса информации от­сутствуют.

2.7.1 Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Новосибирской области, муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения данной муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/585cf44cd76d6cfd2491e5713fd663e8e56a3831/#dst100056) Федерального закона № 210-ФЗ;

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352) Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352)  Федерального закона № 210-ФЗ от 27.07.2010, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства». **( пост № 273 от 17.12.2018)**

2.8. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предо­ставления жилищно-коммунальных услуг населению либо относится к инфор­мации ограниченного доступа;

заявитель запрашивает информацию, которая была ему предоставлена ра­нее, и по предмету запроса с ним была прекращена переписка;

в запросе информации содержатся нецензурные либо оскорбительные вы­ражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также чле­нов его семьи;

текст запроса информации в письменной форме не поддается прочтению.

2.9. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги: услуга является бесплатно.

2.11. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.12.Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги:

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в день приема обращения заявителя (при личном обращении); в день  поступления письменной корреспонденции (почтой), в день поступления запроса через электронные каналы связи.

2.13.Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.13.1. В администрации прием заявителей осуществляется в специально предусмотренных помещениях, включающих места для ожидания, получения информации, приема заявителей, заполнения необходимых документов, в которых обеспечивается:

соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, правил противопожарной безопасности;

оборудование местами общественного пользования (туалеты) и местами для хранения верхней одежды.

2.13.2.Требования к местам для ожидания:

места для ожидания оборудуются стульями и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями;

места для ожидания находятся в холле (зале) или ином специально приспособленном помещении;

в местах для ожидания предусматриваются места для получения информации о государственной услуге.

2.13.3.Требования к местам для получения информации о муниципальной услуге:

- информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о муниципальной услуге, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним заявителей;

- информационные стенды оборудуются визуальной текстовой информацией, содержащей справочные сведения для заявителей, перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и образцы из заполнения.

Информационные материалы, размещаемые на информационных стендах, обновляются по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений;

2.13.4.Требования к местам приема заявителей:

Прием заявителей, заполнение заявлений о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в служебных кабинетах или иных специально отведенных местах, которые оборудуются вывесками с указанием номера и наименования кабинета или указателями, содержащими информацию о назначении места для приема заявителя.

Специалисты, осуществляющие прием заявителей, обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Рабочее место специалиста, осуществляющего прием заявителей, оборудовано персональным компьютером и печатающим устройством;

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается;

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для обеспечения возможности заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги и оформления документов.

2.14. Показатели качества и доступности предоставления муниципальной услуги:

2.14.1.Показатели качества муниципальной услуги:

1) выполнение должностными лицами, муниципальными служащими предусмотренных законодательством Российской Федерации требований, правил и норм, а также соблюдение последовательности административных процедур и сроков их исполнения при предоставлении муниципальной услуги;

2) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

2.14.2.Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

1) количество заявителей, благополучно воспользовавшихся муниципальной услугой;

2) открытость и доступность информации о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги;

3) пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до здания администрации;

4) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, муниципальными служащими при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

5) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

2.15 На территории, прилегающей к месту предоставления муниципальной услуги, предусматриваются места для бесплатной парковки автотранспортных средств, не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) выделяются для парковки специальных транспортных средств инвалидов.

**3. Административные процедуры предоставления**

**муниципальной услуги**

[Блок-схема](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=45575;fld=134;dst=100165) последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении 1.

3.1. Прием запроса информации.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры по приему запроса информации является поступление запроса информации и иных документов, представленных заявителем для предоставления муници­пальной услуги.

Специалист администрации, осу­ществляющий прием запросов информации и иных документов, представляемых заявителями для предоставления муниципальной услуги (далее – специалист по приему документов), устанавливает предмет обращения, личность заявителя, осуществляет регистрацию запроса ин­формации.

При устном обращении заявителя с запросом информации лично содержание устного обращения заносится в журнал регистрации устных обращений.

Запрос информации, поступивший по телефону, оформляется на бумажный носитель, регистрируется в журнале регистрации письменных обращений и рассматривается далее как письменный запрос информации.

При приеме запроса информации в письменной форме специалист по приему документов оформляет и выдает заявителю расписку в получении запроса информации и приложенных документов с указанием даты приема, порядкового номера записи в [журнале](consultantplus://offline/main?base=RLAW049;n=45575;fld=134;dst=100162) регистрации письменных обращений, количества приня­тых листов, фамилии, инициалов и подписи специалиста, принявшего запрос информации.

Прием запросов информации и иных документов, поступивших через Еди­ный портал государственных и муниципальных услуг, подтверждается специа­листом по приему документов направлением заявителю информации в электронной форме по указанному адресу электронной почты или через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

3.1.2. Результатом выполнения административной процедуры является прием запроса и иных документов, представленных заявителем для предоставле­ния муниципальной услуги.

3.1.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему запроса ин­формации составляет 30 минут.

3.2. Рассмотрение запроса информации.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотре­нию запроса информации является прием запроса и иных документов, пред­ставленных заявителем для предоставления муниципальной услуги, специали­стом по приему документов.

3.2.2. Специалист по приему документов направляет запрос информации и приложенные к запросу документы специалисту администрации, осуществляющему рассмотрение запросов информации (далее – специалист по рассмотрению запросов).

При устном обращении заявителя с запросом информации лично специа­лист по рассмотрению запросов осуществляет личный прием заявителя.

3.2.3. Специалист по рассмотрению запросов устанавливает наличие (от­сутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соот­ветствии с [подпунктом](consultantplus://offline/ref=4E48C1EC9602876D32C86381E793A8854E1647BD6CF3130ECB56AC2225C5BB62A3DE11439362D4F89AC598A7d0G) 2.8.

3.2.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист по рассмотрению запросов в течение 25 дней со дня приема запроса информации готовит уведомление об отказе в предоставлении муници­пальной услуги (далее - уведомление об отказе) и передает его на подпись главе Сокурского сельсовета.

3.2.5. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муници­пальной услуги специалист по рассмотрению запросов:

в случае необходимости выясняет у заявителя дополнительную информа­цию, необходимую для предоставления муниципальной услуги, либо приглашает заявителя для личной беседы;

запрашивает дополнительную, необходимую для предоставления муници­пальной услуги информацию в организациях, осуществляющих поставки ресур­сов, необходимых для предоставления коммунальных услуг в многоквартирные дома, оказывающих услуги, выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и предоставляющих коммунальные услуги, а также в государственных органах (при отсутствии соответствующей информации в администрации);

в случае необходимости продления срока предоставления муниципальной услуги направляет заявителю уведомление о продлении срока предоставления муниципальной услуги (уведомление подписывается главой Сокурского сельсовета) и направляется заявителю не позднее 25 дней со дня приема запроса информа­ции.

3.2.6. При рассмотрении запроса информации в письменной или электрон­ной форме специалист по рассмотрению запросов в течение 25 дней (при про­длении срока - 55 дней) со дня приема запроса информации готовит ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населе­нию (далее – ответ), и передает его на подпись главе Сокурского сельсовета. В ответе указывается адресат, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

При рассмотрении устного запроса информации заявителя информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставля­ется устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений граждан.

Если при рассмотрении устного запроса информации требуется проверка изложенных заявителем фактов и обстоятельств, запрос дополнитель­ной информации, специалист по рассмотрению запросов предла­гает заявителю назначить другое удобное для него время для устного предостав­ления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо направить заявителю ответ посредством почтового отправления либо в электронной форме.

3.2.7. В течение трех дней глава Сокурского сельсовета подписывает ответ или уве­домление об отказе.

3.2.8. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотре­нию запроса информации является устное предо­ставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-комму­нальных услуг населению или подписание главой Сокурского сельсовета ответа или уве­домления об отказе.

3.2.9. Срок выполнения административной процедуры по рассмотре­нию запроса информации составляет не более 28 дней (при продлении срока - не более 58 дней).

3.3. Направление (выдача) ответа или уведомления об отказе.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по направле­нию (выдаче) ответа или уведомления об отказе является подписание главой Сокурского сельсовета ответа или уведомления об отказе.

3.3.2. Ответ или уведомление об отказе направляется почтовым отправле­нием или в электронной форме. По желанию заявителя ответ (уведомление об отказе) выдается ему лично.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры по направле­нию (выдаче) ответа или уведомления об отказе является направление (выдача) ответа или уведомления об отказе заявителю.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры со­ставляет два дня.

3.4 При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

2) запись на прием в Администрацию для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги;

3) формирование запроса;

4) прием и регистрация Администрацией запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

5) получение сведений о ходе выполнения запроса;

6) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации либо муниципального служащего.

3.4.1. Запись на прием проводится посредством ЕПГУ.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в Администрации графика приема заявителей.

Администрация не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

3.4.2. Формирование запроса

Формирование запроса заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы запроса на ЕПГУ без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителю обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения запроса для предоставления муниципальной услуги;

- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;

- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

- возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированный и подписанный запрос, и иные документы, указанные в пункте 2.6 настоящего Административного регламента необходимые для предоставления муниципальной услуги, направляются в Администрацию посредством ЕПГУ.

3.4.3. Прием и регистрация Администрацией запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Администрация обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и регистрацию запроса без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Срок регистрации запроса -1 (один) рабочий день.

Предоставление муниципальной услуги начинается с момента приема и регистрации Администрацией электронных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При получении запроса в электронной форме, посредством ЕПГУ, в автоматическом режиме осуществляется форматно-логический контроль запроса, проверяется наличие оснований для отказа в приеме запроса, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, а также осуществляются следующие действия:

- при наличии хотя бы одного из указанных оснований специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий срок предоставления муниципальной услуги, подготавливает письмо о невозможности предоставления муниципальной услуги;

- при отсутствии указанных оснований заявителю сообщается присвоенный запросу в электронной форме уникальный номер, по которому в соответствующем разделе ЕПГУ заявителю будет представлена информация о ходе выполнения указанного запроса.

После регистрации запрос направляется в структурное подразделение Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

После принятия запроса заявителя лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, статус запроса заявителя в личном кабинете на ЕПГУ обновляется до статуса «принято».

3.4.4. Получение сведений о ходе выполнения запроса

Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю Администрацией в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия, на адрес электронной почты или с использованием средств ЕПГУ по выбору заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявителю направляется:

- уведомление о записи на прием в Администрацию;

- уведомление о приеме и регистрации запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- уведомление о возможности получить результат предоставления муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**4. Порядок и формы контроля за совершением действий**

**по предоставлению муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими администрации положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений осуществляет глава Сокурского сельсовета.

4.2. Текущий контроль, осуществляется путем проведения плановых (один раз в год) и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Проверки проводятся на основании распоряжения главы Сокурского сельсовета.

4.3. Ответственность за предоставление муниципальной услуги возлагается на главу Сокурского сельсовета, который непосредственно принимает решение по вопросам предоставления муниципальной услуги.

4.4. Ответственность за неисполнение, ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по предоставлению муниципальной услуги возлагается на муниципальных служащих администрации в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,   
а также должностных лиц, муниципальных служащих,** **многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников**

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/330a220d4fee09ee290fc31fd9fbf1c1b7467a53/#dst244) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100354)  Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено 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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100354)  Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 Сокурского сельсовета, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352)  Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, 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) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100354)  Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100354) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

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 муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a593eaab768d34bf2d7419322eac79481e73cf03/#dst290)  Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100354)  Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ».(**пост № 273 от 17.12.2018г).**

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой, которая может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Сокурского сельсовета, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) должностных лиц, сотрудников администрации подается Главе. Жалоба на решение, принятое Главой, рассматривается непосредственно Главой.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование администрации, должностного лица администрации либо сотрудника администрации, 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) администрации, должностного лица администрации либо сотрудника администрации, многофункционального центра, либо работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации, должностного лица администрации либо сотрудника администрации, многофункционального центра, либо работника многофункционального центра.

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

При подаче жалобы заявитель вправе получить в администрации копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностного лица.

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации, многофункционального центра, либо работника многофункционального центра в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 административного регламента, принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.7.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 8](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/521091c3cb2ba736a2587fafb3365e53d9e27af5/#dst121)  статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, дается информация о действиях, осуществляемых администрацией Сокурского сельсовета, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/a2588b2a1374c05e0939bb4df8e54fc0dfd6e000/#dst100352)  Федерального закона Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные не удобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги. **(пост № 273 от 17.12.2018г)**

5.7.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [части 8](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_302971/521091c3cb2ba736a2587fafb3365e53d9e27af5/#dst121)  статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения». **(пост №273 от 17.12.2018г).**

5.8. 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

предоставления муниципальной услуги

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Прием запроса информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению | | |
|  |  |  |
| Рассмотрение запроса информации о порядке  предоставления жилищно-коммунальных  услуг населению | | |
|  |  |  |
| Направление (выдача) ответа, содержащего  информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, или уведомления  об отказе в предоставлении муниципальной услуги | | |