



Администрация
муниципального
образования
«Малопургинский
район»

«Пичи Пурга ёрос»
муниципал
кылдытэтлэн
АДМИНИСТРАЦИЕЗ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От «20» декабря 2019 года

№ 1441

с. Малая Пурга

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

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Администрации муниципального образования «Малопургинский район» от 20 марта 2019 года № 230-р «О внесении изменений в распоряжение Администрации муниципального образования «Малопургинский район» от 28 февраля 2017 года № 66-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципального образования «Малопургинский район», руководствуясь Уставом муниципального образования «Малопургинский район», Администрация муниципального образования «Малопургинский район» **постановляет:**

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

2. Признать утратившим силу административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», утвержденный постановлением Администрации муниципального образования «Малопургинский район» от 27 июля 2017 года № 880.

3. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Малопургинский район».

Глава Малопургинского района



С.В. Юрин

Утвержден
постановлением Администрации
муниципального образования
«Малопургинский район»
от 20 декабря 2019 года № 1441

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МАЛОПУРГИНСКИЙ РАЙОН»
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ»**

с.Малая Пурга

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Раздел I. Общие положения	Стр. 3
2.	Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги	Стр. 5
3.	Раздел III. Состав, последовательность, сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах	Стр. 9
4.	Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента	Стр. 11
5.	Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих	Стр. 12
6.	Приложение 1	Стр. 15

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее — регламент) разработан в целях установления порядка, сроков и последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги заинтересованным лицам, информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее — услуга).

1.2. Наименование разработчика административного регламента.

Разработчиком настоящего регламента является отдел ЖКХ управления муниципального хозяйства Администрации муниципального образования «Малопургинский район».

1.3. Правовые основания принятия административного регламента.

Настоящий Регламент разработан в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 года;

Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ;

Федеральным законом от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006г. N 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»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 N 354 " О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов";

Постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда»;

Уставом муниципального образования «Малопургинский район», зарегистрированного постановлением Президиума Государственного Совета Удмуртской Республики от 21 июня 2005 года № 533 -III;

Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Удмуртской Республики и муниципального образования Малопургинский район, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

1.4. Принципы и цели разработки административного регламента.

Регламент разработан в целях соблюдения основных принципов предоставления муниципальных услуг:

- правомерность предоставления муниципальной услуги;
- заявительный порядок обращения за предоставлением услуги;
- открытость деятельности органов местного самоуправления;
- доступность обращения за предоставлением услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения услуги в электронной форме;
- правомерность взимания платы за муниципальные услуги.

1.5. Права заявителей при получении муниципальной услуги.

1.5.1. Регламент предусматривает реализацию прав заявителей, установленных Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»:

-получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

-получать полную, актуальную, достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном формате;

-получать услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством по выбору заявителя;

-право на досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе предоставления услуги.

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

1.6. Описание заявителей и получателей муниципальной услуги.

Получателями услуги являются физические лица, а также юридические лица (независимо от организационно-правовой формы), законно осуществляющие свою деятельность (далее - заявители).

1.7. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.7.1. информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

-непосредственно специалистами Администрации муниципального образования «Малопургинский район» (далее Администрация района);

-специалистами МФЦ Малопургинского района филиала «Завьяловский» АУ «МФЦ УР»;

-с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

-посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении администрации;

-через единый портал государственных и муниципальных услуг.

1.7.2. Место нахождения Администрации района: 427820 Удмуртская Республика, с. Малая Пурга, пл. Победы, д.1;

Почтовый адрес: 427820 Удмуртская Республика, Малопургинский район с. Малая Пурга, пл. Победы, д.1;

Телефон Главы муниципального образования «Малопургинский район»: 8(34138) 4-18-92;

Телефон управления муниципального хозяйства Администрации муниципального образования «Малопургинский район»: 8(34138) 4-22-36, 4-15-92;

Телефон (факс) Администрации района: 8(34138) 4-16-84;

Адрес интернет-сайта Администрации района: <http://malayapurga.ru/>.

МФЦ Малопургинского района филиала «Завьяловский» АУ «МФЦ УР» расположено по адресу: 427820, с. Малая Пурга, ул. Кирова, д.7, тел.8(34138)4-39-74, 4-39-75; E-mail: mfcpurga@gmail.com/

Прием обращений получателей лично или по телефону по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с понедельника по пятницу с 08:00 до 16:12, за исключением выходных и праздничных дней, обеденный перерыв с 12:00 до 13:00.

Консультирование получателей муниципальной услуги производится при личном обращении в кабинете 18 и 19 Администрации района.

1.7.3. При консультировании специалист руководствуется следующими принципами:

-достоверность предоставляемой информации;

- четкость и полнота в изложении информации;
- оперативность предоставления информации.

1.7.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный вызов.

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

1.7.6. Консультирование заявителей проводится в форме устного или письменного консультирования (по письменному запросу - в письменном виде, по устному запросу - в устной форме, по электронному запросу – в письменном виде).

1.7.7. На информационном стенде, размещаемом в Администрации района, должна содержаться следующая информация: почтовый адрес Администрации района, график (режим) работы, номера телефонов, по которым можно получить необходимую информацию, адрес официального Интернет-сайта и электронной почты.

1.7.8. В электронной форме муниципальная услуга предоставляется с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг.

1.7.9. Доступ юридических лиц к информационным системам свободный, неограниченный, круглосуточный.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация района и МФЦ Малопургинского района филиала «Завьяловский» АУ «МФЦ УР».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления услуги является:

2.3.1. При обращении за предоставлением услуги в ходе личного обращения или по телефону, юридическим фактом, которым заканчивается предоставление услуги, является получение заявителями устных разъяснений, содержащих следующую информацию:

- об установленных ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги;
- об установленном размере платы за пользование жилым помещением (платы за наем), платы за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилых помещений по договорам социального найма и договорам найма жилых помещений муниципального жилищного фонда и размере платы за содержание и ремонт жилого помещения для собственников жилых помещений, которые не приняли решение о выборе способа управления многоквартирным домом, устанавливаемых органом местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством;

- о перечне и качестве жилищно-коммунальных услуг и работ.

2.3.2. При письменном обращении, в том числе по электронной почте за предоставлением услуги, юридическим фактом, которым заканчивается предоставление услуги, является получение заявителями разъяснений по поставленным в обращении вопросам в письменной форме, содержащих следующую информацию:

- об установленных ценах и тарифах на предоставляемые коммунальные услуги;
- об установленном размере платы за пользование жилым помещением (платы за наем), платы за содержание и ремонт жилого помещения для нанимателей жилых

помещений по договорам социального найма и договорам найма жилых помещений муниципального жилищного фонда и размере платы за содержание и ремонт жилого помещения для собственников жилых помещений, которые не приняли решение о выборе способа управления многоквартирным домом, устанавливаемых органом местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством;

- о перечне и качестве жилищно-коммунальных услуг и работ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления услуги при личном обращении заявителя за получением услуги не может превышать 30 минут.

2.4.2. Срок предоставления услуги при письменном обращении заявителя за получением информации не может превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

В исключительных случаях данный срок предоставления услуги может быть продлен, но не более чем на 30 календарных дней с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения обращения. Общий срок рассмотрения обращения в этом случае не должен превышать 60 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с нормативно-правовыми актами, указанными в п. 1.3. Регламента и настоящим Регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Услуга предоставляется на основании заявления.

Требования к оформлению документов, необходимых для получения услуги.

2.6.1. Заявление должно содержать следующую информацию.

2.6.1.1. Для граждан: фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, заверенную личной подписью с указанием даты обращения (приложение 1);

2.6.1.2. Для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество руководителя, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления услуги, заверенную подписью полномочного представителя юридического лица, с указанием даты обращения.

2.6.2 Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде.

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

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- неразборчивое изложение текста в заявлении в части требуемой для предоставления информации;

- некачественное (нечеткое) изображение текста заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги в электронном формате;

- подача заявления без сведений, необходимых для предоставления услуги, установленных пунктом 2.6. Регламента;

- подача заявления, содержащего неполный перечень сведений, установленных пунктом 2.6. Регламента.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- заявителем не представлены документы и информация, указанные в пункте 2.6. настоящего Регламента;

- основанием для отказа в рассмотрении письменного или электронного обращения также может являться: отсутствие реквизитов, указанных в п. 2.6. Регламента; указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа; поступление дубликата уже ранее принятого электронного или письменного обращения; некорректность содержания электронного или письменного обращения.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди – 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации заявления – 1 (один) день.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1 Помещения и рабочие места для предоставления муниципальной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

2.13.2 Помещения Администрации района должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций.

2.13.3 На прилегающей территории должны быть оборудованы бесплатные места для парковки не менее пяти автотранспортных средств, в том числе не менее трёх - для транспортных средств инвалидов.

2.13.4 Вход в здание и выход из него должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование территориального органа, пандусом и расширенным проходом, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ гражданам, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.13.5 Для удобства граждан помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц и граждан размещаются на нижних этажах здания.

2.13.6 Приём граждан должен осуществляться в специально выделенных для этих целей помещениях, которые включают: места для ожидания, места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, места приёма граждан.

2.13.7 Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места для ожидания должны быть обеспечены стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее пяти мест.

В местах для ожидания на видном месте должны быть расположены схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и должностных лиц территориального органа.

2.13.8 Места для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, должны быть оборудованы:

визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, изменения справочных сведений:

стульями, столами (стойками), бланками заявлений и письменными принадлежностями.

2.13.9 Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Они должны оборудоваться карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки, образцы заполнения форм бланков, типовые формы документов.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчёркиваются.

2.13.10 Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов должны быть размещены в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним граждан, в том числе инвалидов, использующих кресла - коляски.

2.13.11 Кабинеты для приёма граждан должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени и отчества (при наличии) должностного лица, дней и часов приёма, времени перерыва на обед, технического перерыва.

2.13.12 Места для приёма граждан должны быть оборудованы стульями и столами для возможности оформления документов.

2.13.13 В целях соблюдения прав инвалидов на беспрепятственный доступ к объектам социальной инфраструктуры при предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечивается (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников):

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в территориальном органе;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учётом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего её специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

2.13.14 Приём граждан ведётся специалистом по приёму населения в порядке общей очереди либо по предварительной записи.

2.13.15 Специалист по приёму населения обеспечивается личной нагрудной карточкой (бейджем) с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности.

2.13.16 Специалист по приёму населения, а также иные должностные лица, работающие с инвалидами, должны быть проинструктированы или обучены по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры и услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Удмуртской Республики.

2.13.17 Рабочее место специалиста по приёму населения оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

2.13.18 При организации рабочих мест должностных лиц и мест по приёму граждан предусматривается возможность свободного входа и выхода из помещения.

2.13.19 Гражданам предоставляется возможность осуществить предварительную запись на приём по телефонам, указанным в п.1.7.2 Административного регламента.

При предварительной записи гражданин сообщает специалисту по приёму населения желаемое время приёма.

При определении времени приёма по телефону специалист по приёму населения назначает время на основании графика уже запланированного времени приёма граждан и времени, удобного гражданину.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Административные процедуры предоставления услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием обращения о предоставлении информации;
- поиск необходимой информации;
- предоставление информации (мотивированный отказ в предоставлении информации) заявителю.

3.2. Описание последовательности административных действий при осуществлении консультирования заявителей, лично обратившихся за получением услуги.

3.2.1. Юридическим фактом для начала исполнения административных действий, связанных с консультированием заявителей, является личное обращение заявителя за получением услуги.

3.2.2. Специалист, осуществляющий приём заявителей, регистрирует фамилию, имя, отчество, адрес и телефон заявителя в Журнале регистрации консультаций по вопросам порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, выслушивает заявителя, и, при необходимости, уточняет у него характер и существо разъяснений, за получением которых он обратился.

3.2.3. Специалист в доступной для восприятия форме дает Заявителю устные разъяснения по существу вопроса.

3.2.4. При осуществлении устного консультирования Заявителя по поставленным им вопросам, специалист использует положения законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные материалы и другие методические материалы.

3.2.5. Максимально допустимое время для устных разъяснений на поставленные Заявителем вопросы не должно превышать 30 минут.

3.2.6. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление услуги, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

3.2.7. При обращении Заявителя с вопросом об источнике предоставленной ему информации специалист, осуществляющий приём заявителя, предоставляет достоверную информацию в форме и объеме, достаточных для идентификации источника получения предоставленной информации (за исключением случаев конфиденциальности сведений об

источнике информации).

3.2.8. В случае если поставленные заявителем вопросы или характер запрашиваемых сведений не относятся к сфере регулирования вопросов предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, то осуществляющий предоставление услуги специалист информирует Заявителя о невозможности предоставления консультации, после чего подробно и в вежливой форме дает разъяснения о возможности получения консультации из иных источников или от органов и организаций, уполномоченных на предоставление необходимой заявителю консультации.

3.3. Описание последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги заявителям, обратившимся за предоставлением услуги путем подачи письменного обращения или по электронной почте.

3.3.1. Юридическим фактом для начала осуществления административных действий по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, обратившихся за предоставлением услуги письменно или по электронной почте является поступление в Администрацию района обращения заявителя в виде письменного почтового отправления, обращения по электронной почте (далее - письменное обращение заявителя).

3.3.2. В случае обращения заявителя за получением услуги по электронной почте, работа с обращением ведётся как с письменным обращением.

3.3.3. Документы, направленные в Администрацию района почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

3.3.4. По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре специалист, осуществляющий прием обращения, проставляет отметку о принятии письменного обращения с указанием даты поступления.

3.3.5. Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

3.3.6. После регистрации письменное обращение передается в порядке делопроизводства Главе Малоपुरгинского района. Глава Малоपुरгинского района в соответствии со своей компетенцией передает запрос заместителю главы Администрации Малоपुरгинского района по муниципальному хозяйству и территориальному планированию.

3.3.7. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

3.3.8. Заместитель главы Администрации Малоपुरгинского района по муниципальному хозяйству и территориальному планированию в соответствии со своей компетенцией передает письменное обращение в управление муниципального хозяйства Администрации Малоपुरгинского района для исполнения.

3.3.9. Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

3.3.10. Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не входящей в полномочия Администрации района, специалист сообщает заявителю, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

3.3.11. Специалист, получивший поручение по рассмотрению письменного обращения заявителя обеспечивает:

- объективное, полное и своевременное рассмотрение обращения;

- подготовку письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов в срок не более 10 рабочих дней с момента поступления к нему письменного обращения.

3.3.12. Специалист, передает указанные выше документы на подпись Главе Малоपुरгинского района либо по его поручению заместителю главы Администрации Малоपुरгинского района по муниципальному хозяйству и территориальному планированию.

3.3.13. Глава Малоपुरгинского района (либо Первый заместитель главы Администрации Малоपुरгинского района в случае его отсутствия) подписывает ответ.

3.3.14. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

3.3.15. Специалист передает подписанный ответ в порядке делопроизводства для выдачи.

3.3.16. Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от Главы Малопургинского района.

3.3.17. Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление специалисту.

3.3.18. При обращении заявителя для получения подготовленной информации специалист устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность. Если за получением подготовленной информации обращается представитель заявителя, специалист устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной заявителем.

3.3.19. Специалист регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в журнал и систему электронного документооборота "Директум".

3.3.20. Заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в Администрации района.

3.3.21. Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

3.3.22. Сотрудник Администрации района, ответственный за регистрацию и отправку обращений, в случае, если ответ не был получен заявителем лично, отправляет его заявителю в соответствии с реквизитами почтовых или электронных адресов, указанных в письменном обращении.

3.3.23. Результатом процедуры оформления ответа на обращение является письменный ответ заявителю по существу.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений сотрудниками Администрации района осуществляется начальником управления муниципального хозяйства (далее – начальник управления) Администрации района.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником управления проверок соблюдения и исполнения специалистом Администрации района положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Удмуртской Республики и правовых актов органов местного самоуправления при осуществлении предоставления услуги.

4.2. Полнота и качество предоставления услуги.

4.2.1. Полнота и качество предоставления услуги определяются по результатам проверки.

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

4.3. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.3.1. Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании распоряжения главы Администрации района.

4.3.2. Приказ о проведении проверки доводится до руководителя отдела, в котором будет осуществляться проверка.

4.3.3. Результаты проверки оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается специалистами,

осуществляющими проверку, согласовывается руководителем проверяемого отдела и Главой Администрации района.

4.4. Ответственность.

Специалист предоставляющий услугу, несет персональную ответственность за действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

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

5.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих определяется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и принимаемыми в соответствии с ним муниципальными правовыми актами.

5.2. Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой в следующих случаях:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления Муниципальной услуги.

5.2.3. 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, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, регламентом.

5.2.4. Отказ в приеме у заявителя (представителя заявителя) документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, регламентом.

5.2.5. 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 Удмуртской Республики, регламентом.

5.2.6. Затребование с заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы.

5.2.7. Отказ должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

5.2.9. 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;

5.2.10 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 п. 4 ч. 1 ст. 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Заявители (представители заявителя) могут обратиться с жалобой лично или направить письменную жалобу по почте, через многофункциональный центр, через сайт муниципального образования, Единый и Региональный порталы. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

5.3.2. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и его должностных лиц и муниципальных служащих устанавливаются постановлением Администрации района.

Заявитель (представитель заявителя) направляет жалобу начальнику Отдела на решения, действия (бездействие) муниципального служащего Отдела в случаях, предусмотренных в пункте 5.1 Регламента.

Заявитель (представитель заявителя) направляет жалобу Первому заместителю главы Администрации, действия (бездействие) начальника Отдела.

Жалоба подлежит рассмотрению, и по ней принимается решение указанными выше лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.3.3. Поступившая от заявителя (представителя заявителя) жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица либо муниципального служащего Отдела в приеме документов у заявителя (представителя заявителя), либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу (Отдел), должностного лица органа, предоставляющего Муниципальную услугу (начальник Отдела), либо муниципального служащего органа, предоставляющего Муниципальную услугу (муниципальный служащий Отдела), решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.4.2. Фамилию, имя, отчество заявителя (представителя заявителя), наименование заявителя, сведения о месте нахождения заявителя и его представителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (представителю заявителя).

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица либо муниципального служащего Отдела.

5.4.4. Доводы, на основании которых заявитель (представитель заявителя) не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица либо муниципального служащего Отдела. Заявителем (представителем заявителя) могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя (представителя заявителя), либо их копии.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

5.5.1. Жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами.

5.5.2. В удовлетворении жалобы отказывается

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

- В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при

оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Форма заявления (для граждан)
В Администрацию
Муниципального образования
«Малопургинский район»

проживающего по адресу:

контактный телефон:

ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении информации

Прошу предоставить следующую информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению:

(указать, какая информация требуется)

Указать способ получения заявителем информации:

- указать почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме);
- указать адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа)

Указать контактные телефоны (при необходимости).

Подпись

Дата