

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

(с изменениями от 21.06.2016 № 72; от 10.07.2018 № 101; от 03.07.2019 № 108)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях:

- повышения результативности и качества, открытости и доступности предоставления муниципальной услуги;
- создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги;
- определения сроков последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.1.2. Применяемые термины и определения:

Административный регламент – нормативный правовой акт органа местного самоуправления, устанавливающий порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги;

орган предоставления муниципальной услуги – администрация Ковыльского сельсовета (далее по тексту – Администрация);

специалист – специалист Администрации, осуществляющий консультирование, прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и выдачу результата ее оказания в Администрации;

заявитель – юридическое или физическое лицо либо его уполномоченный представитель, обратившиеся в Администрацию, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

исполнитель - специалист Администрации, наделенный полномочиями по оказанию муниципальной услуги;

межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимый для предоставления муниципальной услуги, направленный Администрацией в организацию, участвующую в предоставлении муниципальной услуги, на основании запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

предоставление муниципальной услуги в электронной форме - предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;

портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав

или законных интересов заявителя Администрацией, должностным лицом Администрации, либо муниципальным служащим при получении данным заявителем муниципальной услуги.

1.2. Описание получателей муниципальной услуги (заявителей)

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются:

- а) российские или иностранные юридические лица;
- б) граждане Российской Федерации, иностранные граждане.

1.2.2. Заявления на получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются только от совершеннолетних граждан в возрасте старше 18 лет.

1.2.3. Подача заявления и всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги может совершаться одним лицом (представителем, далее именуемым также заявителем) от имени другого лица (получателя) в силу полномочия, основанного на доверенности.

Доверенное лицо должно лично совершать те действия, на которые оно уполномочено. Доверенное лицо может передоверить их совершение другому лицу, если уполномочено на это доверенностью. Во всех иных случаях передоверие не допускается. Доверенность, выданная в порядке передоверия, должна быть нотариально удостоверена.

1.3. Порядок информирования и консультирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- в Администрации, расположенной по адресу: 393380, Тамбовская область, Кирсановский район, пос. Краснослободский, ул. Центральная, 46, с использованием средств телефонной связи: телефон (47537) 65-2-44, электронного информирования: адрес электронной почты sskov@r37.tambov.gov.ru;

график (режим) работы Администрации:

понедельник – пятница: с 8.00 до 12.00, с 12.48 до 16.00;

в день, предшествующий праздничному, продолжительность рабочего дня сокращается на один час;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

- посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области», <http://pgu.tambov.gov.ru/> (далее – Портал), на официальном сайте Администрации <http://r37.tmbreg.ru/9287/9292.html>.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах в Администрации и помещении, предназначенном для приема юридических и физических лиц.

1.3.2. Специалист Администрации осуществляет прием и консультирование заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

Консультации проводятся письменно, устно, в том числе по телефону, либо посредством электронной почты.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;
- сведения о результатах оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;
- адрес места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график работы;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений или действий (бездействия), принятых или осуществленных в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. Письменные разъяснения предоставляются Администрацией при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Ответ направляется письмом, электронной почтой или передается на руки в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги или способа

направления ответа, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

При письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу, органов исполнительной власти и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Ковыльского сельсовета Кирсановского района Тамбовской области. При наличии у заявителя электронной цифровой подписи предоставление документов может осуществляться через Интернет.

2.2.2. Сведения об организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, месте нахождения, графике работы:

- ООО «Райжилкомхоз», расположенным по адресу: 393383, Тамбовская область, Кирсановский район, поселок Овсяновская дорога, № 115. График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00.

- Тамбовским филиалом ОАО «Тамбовская сетевая компания», расположенным по адресу: 393250, Тамбовская область, г. Рассказово, ул. Котовского, д. 2. График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00

- открытым акционерным обществом «Тамбовская сетевая компания» (ОАО «ТСК»), расположенным по адресу: 392000, г. Тамбов, ул. Пирогова, 22 А. График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00.

- филиалом «Кирсановмежрайгаз» ОАО «Тамбовоблгаз», расположенным по адресу: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Первомайская, д. 16А, График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00,

- ОАО «Тамбовоблгаз», расположенным по адресу: 392000 г. Тамбов, ул. Московская, д. 19 Д. График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00.

- Кирсановским участком ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов», расположенным по адресу: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 54 А. График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00.

- ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов», расположенным по адресу: 392000 г. Тамбов, ул. Интернациональная, д. 11А. График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00.

- ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района», расположенным по адресу: 393360 Тамбовская область, г. Кирсанов, ул. Рабоче-Крестьянская, д. 35. График работы: понедельник - пятница с 8-00 до 12-00, с 13-00 до 17-00.

2.2.3. Справочные телефоны, адреса официальных сайтов:

- Администрация Кирсановского района Тамбовской области: контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537)3-50-26. Интернет-сайт: <http://r37.tambov.gov.ru/> Адрес электронной почты post@r37.tambov.gov.ru, отдел архитектуры, строительства и жилищно-коммунального хозяйства контактный телефоны (телефон для справок) - 8(47537) 3-25-65 интернет-сайт: r37.tmbreg.ru. Адрес электронной почты: arhitek@r37.tambov.gov.ru

- ООО «Райжилкомхоз»: контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537)66-4-77

- Кирсановский производственный участок Тамбовского филиала ОАО «ТСК» контактный телефон/факс 8(47537)3-54-41, 3-40-88. Интернет-сайт: <http://g37.www.oaotsk.ru/> Адрес электронной почты tskkir@ooo.tek.ru;

- Тамбовский филиал ОАО «Тамбовская сетевая компания», контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47531) 3-23-00 Интернет-сайт: <http://oaotsk.ru/> Адрес электронной почты: tsk@tmb.ru;

- Открытое акционерное общество «Тамбовская сетевая компания» (ОАО «ТСК») контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(4752) 56-3506, 56-35-74, 48-26-04/8(4752) 56-35-06. Интернет-сайт: <http://oaotsk.ru/> Адрес электронной почты tsk@tmb.ru;

- Филиал «Кирсановмежрайгаз» ОАО «Тамбовоблгаз» контактный телефон: тел./факс 8(47537)3-61-33. Адрес электронной почты kirmrg@tomb.ru ;

- ОАО «Тамбовоблгаз» контактный телефон: тел./факс 8 (4752) 47-24-40, 72-45-65 Интернет-сайт: <http://www.tog@tmb.ru> / Адрес электронной почты: webmaster@tog.tmb.ru

- Кирсановский участок ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537) 3-74-61 Интернет-сайт: <http://www.tamrg.ru/> / Адрес электронной почты d168secr@tamrg.ru;

- ООО «Газпром межрегионгаз Тамбов» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(4752)71-80-32 Интернет-сайт: <http://www.tamrg.ru/> / Адрес электронной почты d168secr@tamrg.ru ;

- ТОГБУСОН «Центр социальных услуг для населения города Кирсанова и Кирсановского района» контактный телефон (телефон для справок): тел./факс 8(47537) 3-44-84 Адрес электронной почты kkcson68@yandex.ru ;

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

а) предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг на территории Ковыльского сельсовета;

б) отказ в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории Ковыльского сельсовета.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в течении 12 дней со дня регистрации письменного заявления.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 года, опубликованной в «Российской газете» от 23.12.1993 № 237; -Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Жилищный кодекс Российской Федерации, федеральный закон от 25.10.2001 года;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 года № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07. 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан";

- Устав Ковыльского сельсовета.

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем самостоятельно.

а) письменное обращение в произвольной форме. Обращение может быть представлено в электронной форме.

Возможно приложение других необходимых, как считает заявитель, документов.

В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для

подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, запрашиваемых в порядке межведомственного и межуровневого взаимодействия в организациях, принимающих участие в получении муниципальной услуги:

а) запрос в произвольной форме.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

1) предоставление документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении администрации сельсовета, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами района, сельсовета.

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг 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 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) 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 администрации сельсовета, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью главы сельсовета при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства. *(п. 2.6.3. введен постановлением от 03.07.2019 № 108)*

2.7. Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Наличие в обращении, предоставленном заявителем, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения, отсутствие адреса и подписи.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются обращения:

а) по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию администрации сельсовета;

б) о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

в) без подписи (в случае письменного обращения), без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного и устного обращения), без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении);

г) дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ).

2.8.2. В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов.

2.8.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги настоящим административным регламентом не установлен.

2.10. Плата за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания.

2.11.1 Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата не должно превышать 15 минут.

2.11.2. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в течение 5 мин.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.12.1. Помещение, предназначенное для работы с заявителями по приему заявлений и выдаче документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.12.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении для ожидания и приема заявителей, а также на официальном сайте Администрации и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.12.3. На информационных стендах в помещении для ожидания и приема заявителей, на официальном сайте Администрации, на Едином портале государственных и

муниципальных услуг размещаются следующие информационные материалы:

- 1) информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;
- 3) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- 4) сроки предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 5) формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- 6) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия муниципальных служащих.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.12.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очереди.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

2.12.5. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.12.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.12.7. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

- 1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника Администрации;
- 2) содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, и выходе из него;
- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 6) доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- 7) возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника Администрации;
- 8) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;
- наличие различных каналов получения муниципальной услуги;

- достоверность предоставляемой информации.

2.13.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- удобный график работы Администрации;
- время ожидания при получении муниципальной услуги;

2.13.3. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- точность исполнения муниципальной услуги;
- профессиональная подготовка исполнителей предоставления муниципальной услуги;
- высокая культура обслуживания заявителей;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в устной, письменной форме и в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

2.13.4. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, определенных настоящим Административным регламентом;
- количество обоснованных обжалований решений Администрации.

3. 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

(наименование раздела 3 в редакции постановления от 10.07.2018 № 101, текст раздела в редакции постановления от 03.07.2019 № 108)

3.1. Состав и последовательность административных действий (процедур). Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- прием и регистрация заявления и документов;
- рассмотрение заявления и документов;
- принятие решения.

Последовательность и описание каждого административного действия предоставления муниципальной услуги представлена блок-схемой согласно приложению № 2 к административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления и документов

3.2.1. Основанием начала административной процедуры является обращение Заявителя с заявлением и документами, указанными в пункте 2.6. административного регламента.

3.2.2. При предоставлении документов лично заявителем, специалист, уполномоченный принимать документы, устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя (полномочия доверенного лица), проверяет наличие документов, указанных в пункте 2.6. административного регламента.

3.2.3. При установлении фактов несоответствия представленных документов требованиям, указанным в административном регламенте, специалист, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков и предлагает принять меры к их устранению.

3.2.4. Специалист, уполномоченный принимать документы, регистрирует поступившее заявление с приложенными документами путем внесения в журнал учета входящих документов. Форма журнала регистрации приведена в приложении № 4.

3.2.5. Специалист, уполномоченный принимать документы, передает поступившие документы главе сельсовета для рассмотрения.

3.2.6. Максимальный срок выполнения административного действия не может превышать 60 минут.

3.3. Рассмотрение заявления и документов

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов от специалиста, ответственного за прием документов.

3.3.2. Глава сельсовета в течение одного рабочего дня со времени поступления документов назначает специалиста, ответственного за рассмотрение представленных документов.

3.3.3. Фамилия, имя и отчество ответственного специалиста, его место работы и телефон должны быть сообщены заявителю по его письменному или устному обращению.

3.3.4. Специалист в течение 9 дней со дня получения заявления готовит ответ.

Максимальный срок выполнения административного действия не может превышать 10 дней.

3.4. Принятие решения

3.4.1. Лица, ответственные за исполнение муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с п. 2.8. настоящего Административного регламента.

3.4.2. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию администрации сельсовета, лицу сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве лица и порядке обращения в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.4.3. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

3.4.4. Ответ на обращение не дается в случае отсутствия в письменном обращении:

- фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- фамилии руководителя юридического лица (его представителя), направившего обращение, и его почтового (юридического) адреса, по которому должен быть направлен ответ.

3.4.5. При обращении заявителя за получением результата предоставления муниципальной услуги уполномоченный специалист выдает заявителю итоговый документ.

3.5. Последовательность действий специалистов при индивидуальном консультировании лиц на основании обращений в устной форме:

3.5.1. Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону в администрацию сельсовета.

3.5.2. Индивидуальное предоставление информации лицам на основании обращений в устной форме осуществляет специалист администрации сельсовета, ответственные за исполнение муниципальной услуги в обязанности которых входит консультирование лиц в устной форме.

3.5.3. При индивидуальном консультировании лиц на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения.

Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа.

Максимальное время представления информации составляет 15 минут.

Максимальное время ожидания гражданина в очереди составляет 15 минут.

3.5.4. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лица на основании личного обращения в устной форме обязано:

- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также наименование организации, которую он представляет, почтовый (юридический) адрес;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом.

3.5.5. Лицо, ответственное за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

- представить администрацию Ковыльского сельсовета, в которое поступило обращение;
- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в пункте 3.2.3 настоящего Административного регламента.

3.5.6. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию специалиста, лицу сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о праве лица и порядке обращения в органы государственной власти, федеральные органы контроля и надзора, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов.

3.5.7. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно лицами, ответственными за исполнение муниципальной услуги, и для подготовки ответа требуется разъяснение государственного органа, к подготовке ответа привлекается государственный орган, в компетенцию которого входит рассмотрение данных вопросов.

3.5.8. В случае если специалист не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

3.5.9. В случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений государственных органов и методических материалов, лицу предлагается направить обращение в письменной форме в администрацию сельсовета или государственные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов администрации сельсовета или государственного органа.

3.5.10. В случае если лицо не удовлетворено консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в администрацию сельсовета и сообщаются его реквизиты.

3.6. Обращения, поступившие по электронной почте, принимаются, распечатываются на бумажном носителе и передаются на регистрацию

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения исполнителем положений настоящего Административного регламента, включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Внутренний контроль за соблюдением последовательности административных процедур, установленных настоящим Административным регламентом, осуществляется Главой сельсовета

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют органы прокуратуры и другие уполномоченные федеральными законами органы, осуществляющие надзор за исполнением органами местного самоуправления и должностными лицами требований законодательства Российской Федерации, а также заявитель.

4.4. Должностные лица несут персональную ответственность за несоблюдение сроков и последовательности выполнения административных процедур.

Персональная ответственность должностных лиц, исполняющих обязанности по предоставлению муниципальной услуги, закреплена их должностными инструкциями.

4.5. За несоблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие необоснованных решений виновные несут ответственность в соответствии с действующим законодательством

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

(раздел 5 в редакции постановления от 10.07.2018 № 101)

5.1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) Администрации, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников в досудебном порядке.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба), в том числе в следующих случаях:

5.2.1. нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги или комплексного запроса;

5.2.2. 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 муниципальной услуги в полном объеме;

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 Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги; *(п. 5.2.3. с изменениями от 03.07.2019 № 108)*

5.2.4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Тамбовской области, 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 муниципальной услуги в полном объеме;

5.2.6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.2.7. отказ Администрации, должностного лица Администрации, многофункционального центра, работника многофункционального центра 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 муниципальной услуги в полном объеме;

5.2.8. нарушение срока и 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 Тамбовской области, 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

5.2.10. требование у заявителя при предоставлении государственной или 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 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» *(п. 5.2.10. введен постановлением от 03.07.2019 № 108)*

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Администрацию или многофункциональный центр.

5.4. В случае обжалования действий (бездействия) муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, жалоба подается на имя руководителя Администрации.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, подается в вышестоящий орган (при его наличии).

В случае отсутствия вышестоящего органа у руководителя Администрации жалоба на его решения рассматривается непосредственно им самим.

5.5. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подается его руководителю. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, руководителя Администрации может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников осуществляется в соответствии с порядком, установленным Правительством Российской Федерации.

5.8. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня с момента поступления в Администрацию.

5.9. Жалоба должна содержать:

5.9.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.9.2. фамилию, имя, отчество (последние - 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;

5.9.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

5.9.4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.10. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) Администрации, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников является подача заявителем жалобы.

5.11. Заявители имеют право обратиться в Администрацию или многофункциональный центр за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Жалоба, поступившая в Администрацию, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра либо вышестоящий орган (при его наличии) подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации или 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 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.14.1. жалоба удовлетворяется, 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 Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

5.14.2. в удовлетворении жалобы отказывается.

5.15. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.14 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы;

5.15.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.14. настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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. *(п. 5.15.1. введен постановлением от 03.07.2019 № 108)*

5.15.2. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.14. настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения *(п. 5.15.2. введен постановлением от 03.07.2019 № 108)*

5.16. 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, и в орган, уполномоченный составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом области от 29.10.2003 № 155-3 «Об административных правонарушениях в Тамбовской области»

РАСПИСКА

в получении документов для предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно - коммунальных услуг населению»

Мною, _____

(должность сотрудника, принявшего документы, Ф.И.О.)

приняты от _____

(Ф.И.О. заявителя)

_____ (Ф.И.О. представителя)

действующего по доверенности от _____ № _____,

выданной _____

следующие документы

№	Наименование документа, входящего в исчерпывающий перечень документов, которые заявитель должен представить самостоятельно	Количество листов

Продолжение приложения № 2

№	Наименование документа, входящего в исчерпывающий перечень документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе	Количество листов	Предоставлен заявителем по собственной инициативе	Находится в распоряжении органа предоставления услуги либо будет получен в порядке межведомственного взаимодействия

Документы принял

(подпись сотрудника,
принявшего документы)

Документы сдал

(Ф.И.О. заявителя (представителя))

(подпись)

(дата выдачи расписки)

Дата выдачи итоговых документов

Приложение 2
к административному регламенту

(Ф.И.О. заявителя, наименование юридического лица)

ОТКАЗ

в приеме документов для предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно -
коммунальных услуг населению»

Вам отказано в приеме документов, предоставленных Вами для
получения муниципальной услуги в _____
(указать орган либо учреждение, в которое поданы документы)
по следующим основаниям _____

(указываются причины отказа в приеме документов со ссылкой на правовой акт)

После устранения причин отказа Вы имеете право вновь обратиться за
предоставлением муниципальной услуги.

В соответствии с действующим законодательством Вы вправе
обжаловать отказ в приеме документов в досудебном порядке путем
обращения с жалобой в _____,

а также обратиться за защитой своих законных прав и интересов в
судебные органы.

(Специалист уполномоченного органа)

(подпись)

Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг на территории населению»

