**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**КОРФОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Хабаровского муниципального района

Хабаровского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

13.05.2013 № 57

р.п. Корфовский

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

***(в ред. постановлений администрации Корфовского городского поселения***

***от 05.06.2015 № 106, от 03.12.2018 № 332)***

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, постановлением администрации Корфовского городского поселения от 01.08.2012 № 109 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых администрацией Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края», постановлением администрации Корфовского городского поселения от 21.06.2012 № 82 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», администрация Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Корфовского городского поселения и разместить на официальном Интернет-сайте администрации Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава городского поселения В.Б. Голубев

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Корфовского городского поселения

Хабаровского муниципального района

Хабаровского края

от 13.05.2013 № 57

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - муниципальная услуга) и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Корфовского городского поселения Хабаровского муниципального района Хабаровского края (далее – Администрация, городское поселение).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее — Федеральный закон № 210-ФЗ); *(в ред. постановления от 03.12.2018 № 332)*

- Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ «Жилищный кодекс Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

- 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».

1.4. Заявителями (получателями) муниципальной услуги являются граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.5. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией, в лице специалиста, ответственного за оказание данной муниципальной услуги (далее - специалист по вопросам ЖКХ).

1.5.1. Место нахождения Администрации: 680504, р.п. Корфовский, ул. Таежная, дом 19.

График работы:

- понедельник - пятница с 08:00 до 17:00;

- перерыв на обед с 12:00 до 13:00;

1.5.2. Справочные телефоны: (4212) 49-22-99; 96-95-74, факс 49-22-98;

1.5.3. Адрес электронной почты: korfadm@list.ru;

1.5.4. Информация об оказании муниципальной услуги и ходе ее исполнения осуществляется посредством:

- телефонной связи;

- электронной почты;

- почтовой связи;

- посредством опубликования муниципальной услуги в официальных изданиях средств массовой информации;

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) в Администрацию.

Специалист по вопросам ЖКХ осуществляет информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы;

- о способах получения информации;

- о справочных телефонах;

- об адресе официального сайта Администрации в сети Интернет, адресе электронной почты;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление полной информации по интересующему заявителя вопросу о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии с настоящим Административным регламентом применительно к каждой административной процедуре.

2.3.1. При индивидуальном устном обращении каждого заявителя информация предоставляется специалистом по вопросам ЖКХ в течение 20 минут.

2.3.2. Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Информация при индивидуальном письменном обращении, обращении на электронный адрес предоставляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4. Заявитель вправе подать или направить заявление о предоставлении муниципальной услуги и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, а также заявление об устранении ошибки и (или) опечатки в выданных по результатам предоставления муниципальной услуги документах по своему выбору одним из следующих способов:

1) почтовым сообщением в Администрацию по адресу: 680504, р.п. Корфовский, ул. Таежная, д. 19;

2) при личном обращении в Администрацию в часы приема по адресу: 680504, р.п. Корфовский, ул. Таежная, д. 19. Часы приема: с 08:00 до 17:00, обед с 12:00 до 13:00;

3) направлением на электронную почту Администрации: korfadm@list.ru;

4) через официальный сайт Администрации в сети Интернет (www.admikorfovskoe.ru);

5) через единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации (www.gosuslugi.ru);

6) через Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Хабаровского края (www.pgu.khv.gov.ru);

4) через филиалы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, организованных на базе государственного казенного учреждения «Оператор систем электронного правительства Хабаровского края» (далее – многофункциональный центр). Информацию об адресах филиалов многофункциональных центров и времени их работы можно получить на официальном Интернет-портале многофункциональных центров Хабаровского края www.mfc27.ru или по единому телефону центра телефонного обслуживания населения: 8-800-100-42-12.

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется после обращения заявителя с соответствующим заявлением, а взаимодействие с Администрацией выполняется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

*(п. 2.4 в ред. постановления от 03.12.2018 № 332)*

2.5. Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения, является заявление в произвольной форме.

2.6. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращение по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию Администрации;

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

3) обращения 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);

4) 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). В случае представления дубликатных обращений лицам направляются уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов;

5) обращения, не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

2.7.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством Хабаровского края, муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

2.7.3. Заявитель вправе повторно направить заявление и прилагаемые к нему документы после устранения обстоятельств, послуживших основанием для вынесения решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При повторном обращении в Администрацию за получением муниципальной услуги запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, на отсутствие или недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, установленных Федеральным законом № 210-ФЗ.

Повторный отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не указанным в первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, не допускается.

*(п. 2.7 в ред. постановления от 03.12.2018 № 332)*

2.8. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 30 минут.

Подача заявления о предоставлении муниципальной услуги, получение ответа на заявление, личный прием инвалидов осуществляется вне очереди. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 106)*

2.10. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, поступивший в Администрацию регистрируется в день поступления.

В случае если гражданин не имеющий возможности самостоятельного передвижения, инвалид, использующий кресло-коляску или собаку-проводника, не имеет возможности лично обратиться за предоставлением муниципальной услуги (получить ответ на заявление), должностное лицо администрации обеспечивает предоставление необходимых услуг по месту жительства гражданина (инвалида) или в дистанционном режиме. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 106)*

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги:

- прием заявителей для предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистом по вопросам ЖКХ;

- места ожидания в очереди оборудуются стульями, информационным стендом, содержащим актуальную и полную информацию о муниципальной услуге.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) должны быть обеспечены условия для беспрепятственного доступа к месту ожидания личного приема, к информационным стендам, а также в помещения, в которых осуществляется прием граждан. Должна быть предусмотрена возможность самостоятельного передвижения по территории Администрации, в том числе с использованием кресла-коляски. Собаке-проводнику должен быть предоставлен доступ на территорию администрации при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 106)*

Уполномоченное должностное лицо, осуществляющее личный прием граждан и (или) ответственное за прием обращений, должно обеспечить сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи, в том числе помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 106)*

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть дублирован необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информацией, а также надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией знаков, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля. К тексту должен быть обеспечен допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика. *(абзац введен постановлением от 05.06.2015 № 106)*

2.12. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- простота и ясность изложения информационных документов;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги;

- доступность работы с представителями лиц, получающих муниципальную услугу;

- короткое время ожидания муниципальной услуги;

- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- точность исполнения муниципальной услуги;

- профессиональная подготовка специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;

- высокая культура обслуживания заявителей;

- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных обжалований решений органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.13. Иные требования для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Основанием для начала административной процедуры при предоставлении муниципальной услуги является регистрация обращения заявителя лично либо получение документов по почте (электронной почте).

3.2. Ответственным за исполнение административного действия является специалист по вопросам ЖКХ.

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

3.3.1. Прием и регистрация обращения и документов. На втором экземпляре обращения ставятся регистрационный номер и дата приема документов от заявителя (при личном обращении), направление заявления на рассмотрение специалисту по вопросам ЖКХ, ответственному за предоставление муниципальной услуги. Срок выполнения административной процедуры - в день приема.

3.3.2. Проверка обращения и документов на соответствие требованиям действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан, требованиям Административного регламента и принятие решения о начале подготовке информации. Обращение заполняется рукописным или машинописным способом на русском языке, в случае, если обращение заполнено машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части обращении разборчиво от руки указывает фамилию, имя, отчество и дату подачи обращения. Исправления и подчистки в обращении и документах не допускаются. Обращения по вопросам предоставления муниципальной услуги, поступающие по электронной почте, исполняются аналогично документам на бумажных носителях. Ответ направляется по указанию заявителя по почтовому (электронному) адресу.

В обращении может содержаться просьба о выдаче информации заявителю лично при его обращении, направлении ее по почте, электронной почте. При отсутствии в обращении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

В случае если обращение, представленное заявителем, не соответствует требованиям к его оформлению, специалист по вопросам ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит на имя заявителя уведомление об отказе в предоставлении информации с указанием причин отказа и подписывает его у главы городского поселения или его заместителя и направляет его по почте по адресу для почтовых отправлений, указанному в заявлении, либо по электронной почте на адрес заявителя. При этом отказ в предоставлении муниципальной услуги должен содержать информацию о возможности устранения выявленных нарушений. При их устранении заявитель вправе обратиться за муниципальной услугой повторно.

В случае соответствия обращения, представленного заявителем, требованиям к его оформлению специалист по вопросам ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение о подготовке информации. Срок выполнения административной процедуры - 7 дней.

3.3.3. Анализ и подготовка информации по обращению, в том числе направление запросов в другие организации в процессе рассмотрения обращения. Проводится анализ вопроса, поставленного в обращении, осуществляется подготовка квалифицированного ответа со ссылкой на действующее жилищное законодательство по предоставлению жилищно-коммунальных услуг населению, в процессе рассмотрения обращения при необходимости запрашивается дополнительная информация в других организациях. Срок выполнения административной процедуры - в течение 15 дней.

3.3.4. Подготовка по результатам рассмотрения обращения итогового документа и направление письменного ответа заявителю (либо мотивированного решения об отказе в предоставлении информации). Подготовленный и завизированный главой городского поселения ответ заявителю передается для регистрации специалисту Администрации, ответственному за регистрацию корреспонденции, с присвоением номера в журнале регистрации исходящей корреспонденции. Информация (ответ) заявителю направляется в соответствии со способом, указанным в заявлении (обращении): устное обращение, письменное обращение, публичное информирование. Если в заявлении не указан ни один способ, информация направляется по почте. Общий срок рассмотрения обращения заявителя - 30 дней.

3.3.5. Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме;

2) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в письменной форме;

3) публичное информирование лиц.

3.3.5.1. Основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону Администрации.

3.3.5.2. Индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме осуществляют глава городского поселения, заместитель главы городского поселения, а также специалист по вопросам ЖКХ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в обязанности которых входит консультирование лиц в устной форме.

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

3.3.5.4. Время индивидуального консультирования в устной форме при обращении лиц лично в Администрацию складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа: не более 20 минут.

При этом должен быть обеспечен прием всех граждан, обратившихся за оказанием данной муниципальной услуги в Администрацию, не позднее, чем за 30 минут до окончания рабочего дня.

3.3.5.5. Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителя на основании личного обращения в устной форме обязано:

1) предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

2) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

3) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в [пункте 3.3.5.3](#Par133) настоящего Административного регламента.

3.3.5.6. Лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании лиц по телефону обязано:

1) представить структурное подразделение, в которое поступило обращение;

2) представиться лично, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность;

3) предложить абоненту представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

4) выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

5) представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в сроки, указанные в [пунктах 3.3.5.3](#Par133), [3.3.5.4](#Par134) настоящего Административного регламента.

3.3.5.7. Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с [п. 2.8](#Par93) настоящего Административного регламента.

3.3.5.8. В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Администрации, 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.

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

3.3.5.10. 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 или государственный орган.

3.3.5.11. В случае если лицо не удовлетворено консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в Администрацию, и сообщаются его необходимые реквизиты.

3.3.5.12. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование муниципального образования - Администрации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены:

- почтовый адрес физического лица, на который должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- юридический (почтовый) адрес юридического лица, на который должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись лица;

- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов лицо прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.3.5.13. 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.

3.3.5.14. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения.

3.3.5.15. Все поступившие жалобы рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации такой жалобы. Срок рассмотрения жалобы может быть продлен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.6. Исполнение муниципальной услуги предоставляется заявителю на бесплатной основе, за исключением случаев, предусмотренных частями 2 и 3 статьи 8 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.3.7. Лицо на стадии рассмотрения в Администрации имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать на свое обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в [п. 2.8](#Par93) настоящего Административного регламента;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов, исполняющих муниципальную услугу, в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Административному регламенту.

3.3.8. Конфиденциальные сведения, ставшие известными специалистам Администрации, главе городского поселения при рассмотрении обращений лиц, не могут быть использованы во вред этим лицам, повлечь ущемление чести и достоинства данных лиц.

3.4. Критерием принятия решения является проверка поступившего обращения на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если имеются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист предоставляет информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

3.5. Результатом исполнения административной процедуры по поступлению обращения специалисту, ответственному за предоставление муниципальной услуги, является предоставление полной информации заявителю, принятие решения о подготовке информации либо подготовка уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направление его заявителю.

При индивидуальном консультировании заявителей результатом исполнения административной процедуры является информирование обратившегося лица о порядке предоставления муниципальной услуги.

3.6. Способом фиксации обращения является регистрация обращения в «Журнале регистрации заявлений, жалоб и предложений граждан» поступивших в Администрацию. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны устные и письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

4. Контроль за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений специалистами осуществляется заместителем главы Администрации.

4.2. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется заместителем главы Администрации путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами положений Административного регламента.

4.3. Ответственность специалиста по вопросам ЖКХ закрепляется в его должностной инструкции.

4.4. В случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего Административного регламента, специалист по вопросам ЖКХ, а также заместитель главы Администрации несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий

(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра

*(раздел 5 в ред. постановления от 03.12.2018 № 332)*

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Администрации, многофункционального центра либо соответствующего органа государственной власти (органа местного самоуправления) публично-правового образования, являющегося учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), а их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

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. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Хабаровского края, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ Администрации, должностного лица Администрации поселения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 Хабаровского края, муниципальными правовыми актами;

10) истребования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов и информации, отсутствие или недостоверность которых не указывались в первоначальном отказе приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 210-ФЗ.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра.

Жалоба на решения, принятые главой городского поселения, подается на главы городского поселения и рассматривается главой городского поселения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) муниципальных служащих Администрации при предоставлении муниципальной услуги рассматривается главой городского поселения.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего, главы городского поселения, может быть направлена (подана) любым способом, указанным в пункте 2.4 настоящего Административного регламента.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Администрации, ее должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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, ее должностного лица либо муниципального служащего, многофункционального центра;

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

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, 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.

5.6.1. Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит регистрации в день поступления.

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

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 Хабаровского края, муниципальными правовыми актами.

В случае удовлетворения жалобы, в ответе заявителю указывается о действиях, осуществляемых Администрацией, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений. Также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

В случае отказа в удовлетворении жалобы, в ответе заявителю указываются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы:

1) если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной ввиду несоответствия изложенных в ней обстоятельств действительности;

2) несоответствие жалобы требованиям, установленным пунктом 5.5 настоящего Административного регламента;

3) по существу жалобы имеется вступивший в законную силу судебный акт.

5.8.1. Администрация или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.8.2. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.10. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, размещается на сайте Администрации и информационных стендах.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.1 настоящего Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в уполномоченные органы (должностным лицам), в компетенцию которых входит рассмотрение таких материалов.

Глава городского поселения В.Б. Голубев

Приложение № 1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги «Предоставление информации о

порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению»

Главе администрации

Корфовского городского поселения

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

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

От кого (сведения о заявителе: фамилии, имени, отчества,

почтового адреса, телефона)

Заявление

 Прошу предоставить информацию о формировании платы за

жилищно-коммунальные услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата: Подпись

Приложение № 2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной

услуги «Предоставление информации о

порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению»

БЛОК-СХЕМА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

|  |
| --- |
| 1. Прием и регистрация заявления и документов заявителя |
| V |
| 2. Проверка документов на соответствие требованиям действующего законодательства и требованиям Административного регламента |
| 2.1 Обращение соответствует требованиям Административного регламента | 2.2 Обращение не соответствует требованиям Административного регламента |
| V |
| 3. Принятие решения о подготовке информации |
| V |
| 4. Анализ и рассмотрение, подготовка и направление обращения, подготовка мотивированного решения об отказе в предоставлении информации, направление запросов в другие организации |
| V |
| 5. Подготовка квалифицированного ответа, регистрация ответа |
| V |
| 6. Направление ответа заявителю в соответствии со способом, указанным в заявлении |