Администрация Берёзовского сельсовета

Краснощёковского района Алтайского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«01» апреля 2015 г № 31/1 с.Берёзовка

Об утверждении административного

# регламента предоставления муниципальной

услуги «Предоставление информации о

порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению»

На основании Федерального закона от 27 июля 2010г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Уставом муниципального образования Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

 2. Настоящее постановление обнародовать в установленном Уставом муниципального образования Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края порядке.

 3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на специалиста Администрации.

Глава Администрации

Берёзовского сельсовета В.А. Ом

Приложение

к постановлению Администрации

 Берёзовского сельсовета

#  от 01.04.2015г № 31/1

# **Административный регламент**

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

I. Общие положения

1.1. Предмет административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги **«**Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**»** (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

# Административный регламент определяет сроки, требования, условия предоставления и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по оказанию данной муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам, являющимся потребителями жилищно-коммунальных услуг на территории муниципального образования Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края (далее – заявители), либо их уполномоченным представителям.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

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

2.2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Администрацией Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края.

Процедуры приема документов от заявителя, рассмотрения документов и выдачи результата предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами (муниципальными служащими) Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края.

2.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, может быть получена заявителем лично посредством письменного и (или) устного обращения, через электронную почту, по телефону для справок, на информационных стендах в залах приема заявителей в органе местного самоуправления.

2.3.2. Сведения о месте нахождения Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, предоставляющей муниципальную услугу, графике работы, почтовом адресе и адресах электронной почты для направления обращений, о телефонных номерах размещены на официальном интернет-сайте Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, на информационном стенде в зале приема заявителей, на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также в приложении 1 к Административному регламенту.

2.3.3. Сведения о месте нахождения Многофункционального центра, графике работы, адресе официального интернет-сайта, адрес электронной почты, контактный телефон центра телефонного обслуживания размещаются на информационном стенде Администраци Краснощёковского района Алтайского края и в приложении 2 к Административному регламенту.

2.3.4. Сведения об органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги межведомственное электронное взаимодействие отсутствует.

2.3.5. При обращении заявителя в Администрацию Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края письменно или через электронную почту за получением информации (получения консультации) по вопросам предоставления муниципальной услуги ответ направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.3.5.1. По телефону специалисты Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края дают исчерпывающую информацию по предоставлению муниципальной услуги.

2.3.5.2. Консультации по предоставлению муниципальной услуги осуществляются специалистами Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края при личном обращении в рабочее время (приложение 1).

2.3.5.3. Консультации по предоставлению муниципальной услуги осуществляются по следующим вопросам:

1) перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

2) источника получения документов, необходимых для представления муниципальной услуги;

3) времени приема и выдачи документов;

4) сроков предоставления муниципальной услуги;

5) порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.3.5.4. При осуществлении консультирования специалисты Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса обязаны представиться (указать фамилию, имя, отчество, должность), дать ответы на заданные гражданином вопросы.

2.3.5.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, специалист информирует посетителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

2.3.5.6. Время консультации при личном приеме не должно превышать 15 минут с момента начала консультирования.

2.3.6. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, подведомственные государственным органам и органам местного самоуправления, за исключением получения услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.

Решение о предоставлении муниципальной услуги или об отказе ее предоставлении должно быть принято по результатам рассмотрения заявления не позднее чем через тридцать дней со дня представления в орган местного самоуправления документов, обязанность по представлению которых возложена на заявителя. В случае представления заявления через Многофункциональный центр срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе ее предоставлении исчисляется со дня передачи Многофункциональным центром таких документов в Администрацию Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги.

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

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993, №237);

2) Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ («Российская газета», 12.01.2005, №1);

3) Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 08.10.2003, №202);

4) Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, №168);

5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; («Российская газета», 29.07.2006 №165);

6) Уставом муниципального образования Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края;

7) иными муниципальными правовыми актами;

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их предоставления.

2.7.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является направленное в Администрацию Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края заявление в письменной форме, представленное на личном приеме, направленное почтой или в форме электронного документа через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) либо поданное через Многофункциональный центр по форме согласно приложению 5 к Административному регламенту.

2.7.2. Администрация Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края не вправе требовать от заявителя представление других документов кроме документов, истребование которых у заявителя допускается в соответствии с подпунктом 2.7.1 Административного регламента. Заявителю выдается расписка в получении от него заявления. В случае представления документов через Многофункциональный центр расписка выдается указанным Многофункциональным центром.

2.8. Гражданин при подаче заявления лично, через Многофункциональный центр должен предъявить паспорт гражданина Российской Федерации, а в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, иной документ, удостоверяющий его личность.

Уполномоченный представитель заявителя должен предъявить документ, удостоверяющий полномочия представителя.

2.9. При подаче заявления через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) заявителем заполняется электронная форма заявления.

2.10. Запрет требовать от заявителя предоставление иных документов и информации или осуществления действий для получения муниципальной услуги.

Запрещается требовать от заявителя:

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

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, иных органов местного самоуправления, государственных органов, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют. Поступившее заявление подлежит обязательному приему.

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

Заявителю отказывается в предоставлении муниципальной услуги в следующих случаях:

1) в заявлении отсутствуют данные о заявителе, направившем его и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) наличие в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

3) текст заявления не поддается прочтению;

4) запрашиваемая информация не относится к информации, определенной Административным регламентом (не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг);

5) в случае если в заявлении содержатся претензии, на которые заявителя многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, установленной за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.15. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявления, поданного заявителем, в том числе в электронном виде, осуществляется в день приема.

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

2.16.1. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

1) комфортное расположение заявителя и должностного лица Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края;

2) возможность и удобство оформления заявителем письменного заявления;

3) доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

4) наличие информационных стендов с образцами заполнения заявлений, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.16.2. Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

2.16.3. Информирование заявителей по предоставлению муниципальной услуги в части факта поступления заявления, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, ответственного за его исполнение, и т.п. осуществляет специалист Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края.

2.16.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.16.5. На информационных стендах Администрации Берёзовского сельсовета Краснощековского района Алтайского края размещается следующая информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

2) график (режим) работы Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, предоставляющего муниципальную услугу;

3) Административный регламент предоставления муниципальной услуги;

4) место нахождения Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, предоставляющего муниципальную услугу;

6) адрес электронной почты Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, предоставляющего муниципальную услугу;

7) порядок получения консультаций;

8) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, предоставляющего муниципальную услугу.

2.16.6. Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании.

2.16.7. Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием, а также графика работы.

2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.17.1. Целевые значения показателя доступности и качества муниципальной услуги.

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели качества и доступностимуниципальной услуги | Целевое значение показателя  |
|
| 1. Своевременность |
| 1.1. % (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 90-95% |
| 2. Качество |
| 2.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги | 90-95% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация) | 95-97% |
| 3. Доступность |
| 3.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги | 95-97% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза  | 70-80 % |
| 3.3. % (доля) Заявителей, считающих, что представленная информация об услуге в сети Интернет доступна и понятна | 75-80% |
| 4. Процесс обжалования |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных Заявителей по данному виду услуг | 0,2 % - 0,1 % |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок | 95-97% |
| 5. Вежливость |
| 5.1. % (доля) Заявителей, удовлетворенных вежливостью должностных лиц | 90-95% |

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги через Многофункциональный центр и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.18.1. Администрация Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края обеспечивает возможность получения заявителем информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном интернет-сайте Администрации Краснощёковского района Алтайского края, интернет-сайте Многофункционального центра, на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

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

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 4 настоящего Административного регламента.

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления, его регистрация;

2) рассмотрение и проверка заявления, подготовка результата предоставления муниципальной услуги;

3) принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, информирование и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием заявления и документов, их регистрация.

3.2.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя в Администрацию Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края с заявлением либо направление заявления в Администрацию Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края с использованием почтовой связи, через Многофункциональный центр или в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «интернет».

3.2.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административного действия, входящего в состав административной процедуры.

Выполнение данной административной процедуры осуществляется специалистом Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, ответственным за прием и регистрацию заявления (далее – специалист).

3.2.3. Содержание административного действия, входящего в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

3.2.3.1. При личном обращении заявителя либо при направлении заявления почтой специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги, при приеме заявления:

1) устанавливает предмет обращения, личность заявителя (полномочия представителя заявителя);

2) проверяет правильность оформления заявления;

3) обеспечивает внесение соответствующей записи в журнал регистрации с указанием даты приема, номера заявления, сведений о заявителе, иных необходимых сведений в соответствии с порядком делопроизводства не позднее дня получения заявления.

По завершении приема заявления при личном обращении специалист формирует расписку в приеме документов. В расписке указывается номер заявления, дата регистрации заявления, наименование муниципальной услуги, сведения о специалисте, принявшем заявление и иные сведения, существенные для предоставления муниципальной услуги. Расписка формируется в двух экземплярах, оба экземпляра подписываются специалистом и заявителем, один экземпляр передается заявителю, второй остается в Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края. При обращении заявителя почтой расписка в приеме документов не формируется.

 услуги в Администрацию Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края на личном приеме или направлении документов почтой заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». В случае подачи заявления через Многофункциональный центр заявитель дополнительно дает согласие Многофункциональному центру на обработку его персональных данных.

При обращении заявителя через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в электронной форме заявления ставится соответствующая отметка о согласии на обработку его персональных данных.

3.2.4. Результатом исполнения административной процедуры является:

 При предоставлении заявителем заявления лично (направлении заявления почтой) – прием, регистрация заявления. Максимальный срок выполнения действий административной процедуры – 30 минут с момента подачи в Администрацию Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края заявления.

3.3. Рассмотрение и проверка заявления, подготовка результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала исполнения процедуры проверки заявления является назначение уполномоченного специалиста.

3.3.2. Уполномоченный специалист в течение пяти рабочих дней с даты поступления к нему заявления проверяет их комплектность, наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с пунктом 2.12 Административного регламента.

3.3.3. После рассмотрения заявления уполномоченный специалист осуществляет подготовку проекта уведомления о предоставлении муниципальной услуги, либо проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направляет на согласование уполномоченным должностным лицам в соответствии с порядком делопроизводства.

После чего проект уведомления о предоставлении муниципальной услуги либо проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляются на подпись главе Администрации Берёзовского сельсовета.

3.3.4. Результатом выполнения административной процедуры является подготовка проекта уведомления о предоставлении муниципальной услуги, либо проекта уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием мотивированных причин отказа. Срок выполнения данной административной процедуры не должен превышать пятнадцати дней.

3.4. Принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, информирование и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по принятию решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги является поступление главе Администрации Берёзовского сельсовета подготовленных уполномоченным специалистом и согласованных уполномоченными должностными лицами проекта уведомления о предоставлении муниципальной услуги, и приложенных документов либо проекта уведомления (ответа, справки) об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием мотивированных причин отказа.

3.4.2. Глава Администрации Берёзовского сельсовета рассматривает представленные документы, подписывает уведомление о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет их уполномоченному специалисту. Максимальный срок выполнения действий данной административной процедуры не должен превышать пяти дней.

3.4.3. Информирование и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.3.1. Уполномоченный специалист не позднее чем через три дня со дня принятия одного из указанных в пункта 2.4 Административного регламента решений выдает или направляет по адресу, указанному в заявлении, либо через Многофункциональный центр заявителю документ, подтверждающий принятие одного из указанных решений.

При этом заявителю сообщается о принятом решении и о возможности получения результата муниципальной услуги лично в течение одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения.

3.4.3.2. Заявителю передаются документы, подготовленные Администрацией Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края по результатам предоставления муниципальной услуги.

Выдача документов производится заявителю либо доверенному лицу заявителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также документа, подтверждающего полномочия по получению документов от имени заявителя (для доверенных лиц).

При выдаче документов заявитель дает расписку в получении документов, в которой указываются все документы передаваемые заявителю, дата передачи документов.

3.4.4. Результатом выполнения административной процедуры является:

1) предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2) выдача уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры не должен превышать четырнадцать дней.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края положений Административного регламента, плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется главой Администрации Берёзовского сельсовета.

4.3. Порядок и периодичность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством ее предоставления, осуществляется соответственно на основании ежегодных планов работы и по конкретному обращению.

При ежегодной плановой проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается главой (заместителем главы) Администрации Берёзовского сельсовета.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде Акта проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги (далее – Акт), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается членами комиссии.

4.4. Ответственность муниципальных служащих органа местного самоуправления Алтайского края и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

Персональная ответственность должностных лиц Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

5.1. Заявитель (его представитель) имеет право обжаловать решения и действия (бездействие) Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме на действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, должностным лицом, муниципальным служащим на имя главы Администрации Берёзовского сельсовета.

Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые главой Берёзовского сельсовета подаются главе Администрации Берёзовского сельсовета.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, должностного лица Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы глава Администрации Берёзовского сельсовета принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Основания для отказа в удовлетворении жалобы:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. Орган местного самоуправления праве оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

**Информация**

**об Администрации Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края, предоставляющей муниципальную услугу**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу  | Администрация Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края |
| Руководитель органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу | Глава Администрации Берёзовского сельсовета, Ом Владимир Александрович |
| Место нахождения и почтовый адрес | 658345, Алтайский край, Краснощёковский район, с.Берёзовка, ул.Гагарина, 4  |
| График работы (приема заявителей) | пн., вт., ср., чт.,пт.с 8.30-12.45, 14.00-16.00 |
| Телефон | 8-(385-75)-29-5-43, 29-5-19 |

Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) – [www.gosuslugi22.ru](http://www.gosuslugi22.ru);

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) – [www.22.gosuslugi.ru/pgu/](http://www.22.gosuslugi.ru/pgu/);

Приложение 2

Информация

о федеральных органах исполнительной власти, органах исполнительной власти Алтайского края, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа: | Телефон | Адрес официального сайта | Адрес электронной почты |
| Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии  | 8 800 100 34 34 | [https://rosreestr.ru](https://rosreestr.ru/)  | 00\_uddfrs1@rosreestr.ru  |
| Федеральная налоговая служба | +7 (495) 276-22-22 | [http://nalog.ru](http://nalog.ru/)  | mns@nalog.ru |
| Управление Алтайского края по культуре и архивному делу | +7 (3852) 246705 | http://culture22.ru | komcul@itt.ru  |

Приложение 3

Сведения об МФЦ

|  |  |
| --- | --- |
| Место нахождения и почтовый адрес | 656064, г.Барнаул, Павловский тракт, 58г |
| График работы | Пн-Чт: 8.00-20.00 Пт: 8.00-17.00  Сб: 8.00-17.00 Вс - выходной день |
| Единый центр телефонного обслуживания | 8-800-775-00-25 |
| Телефон центра телефонного обслуживания | +7 (3852) 200-550 |
| Интернет – сайт МФЦ | www.mfc22.ru |
| Адрес электронной почты | mfc@mfc22.ru |

Сведения о филиалах МФЦ

|  |
| --- |
|  Бийский филиал МФЦ |
| Место нахождения и почтовый адрес | 659303, г.Бийск, ул. Промышленная, д.6 |
| График работы | Пн-Чт: 8.00-20.00 Пт: 8.00-17.00  Сб: 8.00-17.00 Вс - выходной день |
| Единый центр телефонного обслуживания | 8-800-775-00-25 |
| Телефон центра телефонного обслуживания | +7 (3854) 40-40-85 |
| Благовещенский филиал МФЦ |
| Место нахождения и почтовый адрес | 658672 р.п. Благовещенка, ул. Ленина, 97 |
| График работы | Пн-Пт: 8.00-18.00   Сб, Вс: выходной день |
| Единый центр телефонного обслуживания | 8-800-775-00-25 |
| Телефон центра телефонного обслуживания | +7 (38564) 23-9-65 |

**Приложение 4**

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



Приложение 5

**Контактные данные для подачи жалоб в связи с предоставлением**

 **муниципальной услуги**

|  |  |
| --- | --- |
| Администрация Берёзовского сельсовета Краснощёковского района Алтайского края | Адрес: 658345, Алтайский край, Краснощёковский район, с.Берёзовка, ул.Гагарина, 4, 8-385-75-29-5-43Руководитель: глава Администрации Берёзовского сельсовета, Ом Владимир Александрович |
| Муниципальное образование Берёзовский сельсовет Краснощёковского района Алтайского края | Адрес: 658345, Алтайский край, Краснощёковский район, с.Берёзовка, ул.Гагарина, 4, 8-385-75-29-5-43Руководитель: глава сельсовета, Иньшин Андрей Геннадьевич. |

Приложение 6

 Руководителю органа местного самоуправления

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

(Ф.И.О.)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

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

почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, а именно:

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

                       (указать категорию информации)

Информацию готов получить (поставить любой знак в нужном квадрате):

   лично на руки;

   по почте на указанный в заявлении адрес;

   по электронной почте на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 в МФЦ, расположенном по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

дата

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