



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «САРАПУЛЬСКИЙ РАЙОН»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.02.2021

с. Сигаево

№ 96

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

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 23.12.2020 года №1328 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановлением Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 09.09.2020 года №892 «Об утверждении перечня муниципальных услуг предоставляемых Администрацией муниципального образования «Сарапульский район», Администрация муниципального образования «Сарапульский район» п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».
2. Постановление Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 16.05.2016г. №618 признать утратившим силу.
3. Опубликовать настоящее постановление в соответствии со ст. 40, 41 Устава муниципального образования «Сарапульский район».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации по ЖКХ, строительству, промышленности, транспорту и связи.

Глава муниципального образования
«Сарапульский район»



И.В. Асабин

Административный регламент
Администрации МО «Сарапульский район», предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – Регламент), устанавливает состав, последовательность и сроки административных процедур (действий) Администрации, осуществляемых по запросу заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Удмуртской Республики полномочий в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении указанной муниципальной услуги.

1.1.2. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией муниципального образования «Сарапульский район» (далее – Администрация) и осуществляется через структурное подразделение Администрации – Отдел жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Сарапульский район» (далее – Отдел).

1.1.3. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

1.1.4. При предоставлении муниципальной услуги принимаются меры по обеспечению конфиденциальности персональных данных при их обработке, хранении и использовании.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться в:

- Администрацию муниципального образования:

Почтовый адрес: 427990, УР, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, 30.

адрес электронной почты: **adm-mo24632@udm.net**

адрес официального сайта Администрации МО «Сарапульский район» - <http://sarapulrayon.ru/>.

Сведения о графике (режиме) работы Отдела:

понедельник – пятница: 8.00 – 17.00 часов

перерыв на обед: 12.00 – 13.00 часов

выходные дни – суббота, воскресенье.

Информирование заявителей при личном обращении осуществляется специалистами Отдела (каб. 56), либо по телефону – 8(34147) 2-46-32.

- Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального образования «Сарапульский район»:

Адрес: 427990, УР, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, 17.

График работы:

Понедельник 9:00-18:00 часов

Вторник 9:00-20:00 часов

Среда 9:30-18:00 часов

Четверг 9:00-18:00 часов

Пятница 9:00-18:00 часов

Суббота 9:00-15:00 часов

Воскресенье Выходной

Телефон для справок: 8(34147)2-59-49

Прием и выдача документов МФЦ осуществляется в соответствии с вышеприведенным графиком его работы.

1.3.2. Время приема документов от одного заявителя устанавливается до 15 минут.

1.3.3. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги:

На информационных стендах МФЦ размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов по предоставлению муниципальной услуги;
- извлечения из настоящего Регламента с приложениями;
- перечень представляемых документов;
- место расположения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет - сайта и электронной почты органов, в которых граждане могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

На официальном Интернет – сайте муниципального образования размещаются следующие материалы:

- перечень нормативных правовых актов по предоставлению муниципальных услуг;
- текст регламента с приложениями (полная версия);
- перечень представляемых документов;
- место расположения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет - сайта и электронной почты органов, в которых граждане могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Информация по данной муниципальной услуге размещена в автоматизированной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг» и «Региональный портал государственных и муниципальных услуг».

1.3.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

1.3.6. Информация о ходе исполнения муниципальной услуги доводится должностным лицом при личном приеме заявителя, а также с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

1.3.7. Заявители, представившие документы для получения муниципальной услуги, в установленном настоящим регламентом порядке информируются:

- о перечне нормативных правовых актов регламентирующих предоставление муниципальной услуги;
- о процедуре проведения услуги;
- о графике работы должностных лиц, оказывающих предоставление услуги;
- об основаниях отказа в приеме заявления;
- о сроке завершения предоставления услуги.

1.3.8. Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги. Ответ на обращение готовится в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения. Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и содержат: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается главой Администрации.

1.3.9. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.10. Консультации (справки) предоставляются при личном обращении лица, посредством телефона, электронной почты, Интернет - сайта муниципального образования.

1.3.11. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- об организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» теплоснабжения населения в части горячего водоснабжения.
- об организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» теплоснабжения населения в части отопления.
- об организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» водоснабжения и водоотведения.
- об организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» электроснабжения.
- об организации в границах муниципального образования «Сарапульский район» газоснабжения населения.
- об организации содержания и ремонта муниципального жилищного фонда Сарапульского района.
- о сроке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

1.3.12. Консультирование получателей муниципальной услуги о порядке ее предоставления проводится в рабочее время.

1.3.13. Все консультации, а также предоставляемые должностным лицом в ходе консультации документы, предоставляются безвозмездно.

1.3.14. Заявитель получает личную консультацию в режиме общей очереди или по телефону. Время ожидания заявителя для консультации в общей очереди не превышает 15 минут.

1.3.15. Время консультирования до 15 минут.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги, предоставление которой регулируется настоящим регламентом - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование структурного подразделения Администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги

2.2.1. Структурным подразделением, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является Отдел жилищно-коммунального хозяйства Администрации муниципального образования «Сарапульский район» (далее - Отдел).

2.2.2. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие, в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления информации, проверки сведений, предоставляемых заявителями Министерством строительства, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики Удмуртской Республики, при необходимости с муниципальными образованиями- сельскими поселениями района, организациями коммунального комплекса, эксплуатирующими инженерные коммуникации, управляющими компаниями коммунального хозяйства и ТСЖ, МФЦ.

2.2.3. Процедуры взаимодействия с указанными организациями определяются муниципальными правовыми актами, соглашениями, принимаемыми в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление объективной и достоверной информации по интересующему заявителя вопросу;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении заявителя на личном приеме за получением муниципальной услуги, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, не может превышать 15 минут.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя, поступившем лично, по почте или по электронной почте, а также при устном обращении при невозможности дать ответ в ходе личного приема, не может превышать 15 календарных дней со дня регистрации обращения заявителя. В случае и порядке, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок может быть продлен не более чем на 30 дней.

2.4.3. Если окончание срока рассмотрения заявления приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается последующий за ним рабочий день.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, регулируются следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993года (опубликована в «Российской газете» от 25.12.1993);
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004года №188-ФЗ (публикация в изданиях: «Российская газета» от 12.01.2005года №1);

- Федеральным законом от 06.10.2003года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 06.10.2003года, № 40);
- Федеральным законом от 02.05.2006года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован в Собрании законодательства Российской Федерации от 08.05.2006года №19);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 28.03.2012года № 258 «О внесении изменений в Правила установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (опубликовано в «Российской газете» от 31.05.2012года, № 114);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (опубликовано в «Российской газете» от 01.06.2006года, № 115);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011года, № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (опубликовано в «Российской газете» от 01.06.2011, № 116);
- Правилами и нормами технической эксплуатации жилищного фонда, утвержденными постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003года, № 170 (опубликованы в «Российской газете» от 23.10.2003года, № 214);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006года, № 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» (опубликовано в Собрании законодательства Российской Федерации от 21.08.2006года, № 34);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 21.01.2006года № 25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями» (опубликовано в Собрании законодательства Российской Федерации от 30.01.2006года, № 5);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012, № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликовано в Собрании законодательства Российской Федерации от 31.12.2012года № 53 (часть 2), ст.7932, «Российская газета» от 31.12.2012года № 303);
- Уставом муниципального образования;
- настоящим регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.6.1. При письменном обращении к перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, относятся:

- заявление, изложенное в свободной форме, в котором обязательно указываются:
для граждан: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги;
- для юридических лиц: полное наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество (при его наличии) руководителя, почтовый адрес, по которому должен быть

направлен ответ, содержание вопросов, по которым требуется консультирование в рамках предоставления муниципальной услуги;

- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

Заявление заверяется личной подписью заявителя с указанием даты обращения. Заявление юридического лица заверяется печатью организации в случае, если заявление представлено не на бланке организации.

В случае необходимости заявитель вправе приложить к заявлению копии договоров на предоставление коммунальных услуг, копии квитанций на оплату коммунальных услуг, копии договоров на содержание и обслуживание жилищного фонда, иные документы. Не предоставление заявителем документов, указанных в настоящем абзаце, не может являться основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.6.2. В обращении, поступившем в электронном виде, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), либо полное наименование юридического лица и фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронной форме, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменном виде.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

2.6.3. При устном обращении в ходе личного приема заявитель сообщает фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), место жительства, либо полное наименование юридического лица, фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) руководителя и место нахождения юридического лица, представляет документ, удостоверяющий его личность и документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя, излагает суть своего устного обращения.

2.6.4. К заявлению заявителя – физического лица должно прилагаться письменное согласие на обработку его персональных данных. При этом согласие может быть получено и представлено как в форме документа на бумажном носителе, так и в форме электронного документа.

2.6.5. Заявитель представляет документы для получения муниципальной услуги:

- лично – по месту нахождения МФЦ либо Администрации;
- почтовым отправлением в адрес МФЦ либо Администрации;
- по электронным каналам связи (электронная почта МФЦ либо Администрации, Единый портал государственных и муниципальных услуг и Региональный портал государственных и муниципальных услуг);
- устным обращением в ходе личного приема - по месту нахождения Отдела.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении структурных подразделений Администрации, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме

2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставления каких – либо иных документов, кроме указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента.

2.7.2. Запрещается требовать от заявителя:

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Удмуртской Республики, и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации, государственных органов, иных органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Удмуртской Республики не предусмотрено оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

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

2.9.1. К перечню оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги относятся письменное заявление заявителя о приостановлении муниципальной услуги с указанием причин и срока приостановления.

2.9.2. К перечню оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги относятся:

- непредставление или неполное представление документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента;
- представление документов, которые не подтверждают право на получение муниципальной услуги, в том числе с заявлением обратилось лицо, не указанное в пункте 1.2. настоящего Регламента;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- при указании в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей;
- при отсутствии в заявлении ФИО заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

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

Перечень услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлен.

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

Муниципальная услуга предоставляется заявителям бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги (получении результата муниципальной услуги) не должен превышать 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется специалистом МФЦ или приемной Администрации в течение 15 минут с момента обращения заявителя (при личном обращении); одного дня со дня поступления письменной корреспонденции (почтой), одного дня со дня поступления запроса по электронным каналам связи.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.14.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги должны размещаться на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий. Для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта до здания Администрации, Отдела и МФЦ (не более 5 минут пешком).

Вход в здание (помещение) должен обеспечивать свободный доступ заявителей.

На здании Администрации, Отдела и МФЦ рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска), содержащая информацию об их наименовании, адресе, графике работы.

2.14.2. Прием заявителей осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях и залах обслуживания, включающих места ожидания, информирования и приема заявителей.

Помещение для работы с заявителями, при наличии технической возможности, оборудуется электронной системой управления очередью, световым информационным табло.

Помещения оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой охраны.

2.14.3. Кабинет (окно) приема заявителей должен быть оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета (окна);
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и (или) выдачу документов, консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- графика приема заявителей, в том числе с указанием времени обеденного и технологического перерывов.

Для заявителей предусматривается наличие мест для сидения и столов (стоек) для оформления документов. При необходимости сотрудник МФЦ, осуществляющий прием и выдачу документов, обеспечивает заявителя бумагой, формами (бланками) документов, необходимых для получения муниципальной услуги, а также канцелярскими принадлежностями.

2.14.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

В здании МФЦ предусматривается наличие бесплатного туалета.

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих работу с заявителями, оснащаются компьютерами и оргтехникой, информационной базой данных.

2.14.5. Здания и помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, указанным в постановлении Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 № «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.14.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах МФЦ в секторе информирования, в сети Интернет в соответствии с пунктом, в печатных изданиях, брошюрах и буклетах, размещенных в месте ожидания заявителями приема.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.15.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- возможность подачи и получения документов в МФЦ;
- возможность подачи документов в электронной форме;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение документов, представленных заявителями;
- достоверность информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- удобство и доступность получения заявителем информации о порядке и ходе предоставления муниципальной услуги;
- досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги.

2.15.2. При предоставлении муниципальной услуги непосредственного взаимодействия заявителя и должностных лиц (сотрудников) Администрации и Отдела не требуется, за исключением случаев, когда заявителю лично или по телефону предоставляется устная информация о ходе предоставления муниципальной услуги.

Общая продолжительность взаимодействия заявителя с должностным лицом (сотрудником) Администрации или Отдела при предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 30 минут.

2.15.3. В любое время с момента предоставления запроса о предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги письменно либо устно по телефону или на личном приеме.

2.16. Иные требования

2.16.1. Прием от заявителя документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего Регламента, выдача результатов предоставления муниципальной услуги, консультирование, информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также о ходе предоставления муниципальной услуги в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом, осуществляется МФЦ.

2.16.2. Заявитель вправе подать документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, по месту нахождения Администрации.

2.16.3. Отдел осуществляет предоставление муниципальной услуги, информирование граждан о ходе предоставления муниципальной услуги в случаях, предусмотренных настоящим Регламентом.

2.16.4. Муниципальная услуга может предоставляться в электронной форме с использованием информационно – телекоммуникационных технологий, включая

использование Единого и Регионального порталов предоставления государственных и муниципальных услуг.

При предоставлении услуги в электронной форме для заявителей обеспечены следующие возможности:

- доступ к сведениям об услуге;
- доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения услуги;
- возможность подачи с использованием информационно – телекоммуникационных технологий запроса о предоставлении услуги и иных документов, необходимых для получения услуги.

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

3.1. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме

При подаче заявителем заявления в электронной форме (через Единый портал государственных и муниципальных услуг [и](#) Региональный портал государственных и муниципальных услуг или электронную почту) уполномоченное лицо МФЦ осуществляет прием заявления и документов, поданных заявителем в электронном виде и направляет их специалисту МФЦ для регистрации и выполнения дальнейших административных процедур в соответствии с подпунктом 3.3. настоящего Регламента.

Иных особенностей выполнения административных процедур и действий в электронной форме не предусмотрено.

3.2. Перечень административных процедур

3.2.1. Предоставление муниципальной услуги предусматривает осуществление следующих административных процедур:

- прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги;
- определение исполнителя муниципальной услуги;
- рассмотрение обращения и оформление результата предоставления муниципальной услуги;
- выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.2.2. Блок-схема описания административного процесса по предоставлению муниципальной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

3.2.3. Образец заявления в приложении № 2 к настоящему регламенту.

3.3. Прием и регистрация обращения о предоставлении муниципальной услуги с приложенным пакетом документов.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры поступление обращения о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае подачи заявления и документов через МФЦ осуществляется специалистом МФЦ в течение 1 дня с момента обращения заявителя. В случае подачи заявления и документов через приемную Администрации – специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение 1 дня с момента обращения заявителя.

При приеме гражданина специалист МФЦ, приемной Администрации, ответственный за прием и регистрацию документов:

- проверяет документ, удостоверяющий личность, либо полномочия представителя, устанавливает личность заявителя;

- проверяет правильность заполнения заявления, оценивает наличие полного пакета документов в соответствии с пунктом 2.6. настоящего регламента, а также удостоверяется в соответствии представленных документов требованиям законодательства и настоящего регламента, удостоверяется в том, что тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц без сокращения, фамилии, имени, отчества, адреса регистрации по месту жительства заявителей написаны полностью, в документах подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные исправления отсутствуют, документы не исполнены карандашом, а также не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание, и не истек срок действия представленного документа;

- сличает представленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом, в случае если представленные копии документов не заверены нотариально;

- при несоответствии представленных документов требованиям, указанным в настоящем Регламенте, информирует заявителя о предстоящем в связи с этим отказе в предоставлении муниципальной услуги, и предлагает представить недостающие документы и (или) устранить недостатки по оформлению документов в течение 1 дня с момента регистрации заявления, либо предлагает заявителю обратиться за предоставлением муниципальной услуги после устранения недостатков.

В случае подачи заявления и документов через приемную Администрации, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление в специальной базе данных электронного документооборота и направляет для проверки правильности заполнения заявления и оценки наличия полного пакета документов в соответствии с пунктом 2.6. настоящего регламента специалисту Отдела.

3.3.5. Результатом административной процедуры является регистрация поступившего заявления в специальной базе данных электронного документооборота либо АИС МФЦ и выдача заявителю расписки о приеме поданных заявителем документов, зафиксированные в такой базе и на бумажном носителе.

3.4. Определение исполнителя муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения специалистом Отдела.

В конце рабочего дня, в котором было зарегистрировано заявление, поступившее заявление и приложенные документы, направляются специалистом МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов, в Отдел.

Заявление, поступившее в Администрацию, передается специалистом Администрации, ответственным за прием и регистрацию документов, главе Администрации для направления на исполнение Отделу.

3.4.2. Результатом исполнения административной процедуры является решение об определении исполнителя муниципальной услуги.

3.5. Направление заявителю уведомления о принятом решении.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом Отдела, ответственным за исполнение муниципальной услуги, заявления и

приложенных документов или обращение к нему заявителя с устным заявлением в ходе личного приема.

3.5.2. Специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при рассмотрении письменного обращения в течение пяти рабочих дней обеспечивает:

- объективное, полное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- получение в установленном порядке необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- установление оснований для отказа предоставления муниципальной услуги по основаниям, установленным пунктом 2.9. настоящего регламента;
- подготовку ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.3. Ответ на устное обращение заявителя в ходе личного приема с согласия заявителя может быть дан устно, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях заявителю подготавливается письменный ответ в порядке, установленном настоящим регламентом.

Административные действия осуществляются в пределах срока, установленного пунктом 2.4. настоящего регламента.

3.5.4. При задержке исполнения документа специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, за 3 дня до истечения срока предоставляет на имя главы Администрации служебную записку с просьбой о продлении срока исполнения документа с указанием причин и конкретного срока исполнения (не превышающего 30 дней), информирует об этом специалиста, ответственного за прием и регистрацию обращений, а также подготавливает письмо об уведомлении заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

3.5.5. По результатам рассмотрения обращения специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, подготавливает проект письма Администрации, содержащий отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, установленным пунктом 2.9. настоящего регламента, либо ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, в тот же день, передает проект соответствующего письма Администрации на подпись главе Администрации.

3.5.6. Глава Администрации в течение двух рабочих дней подписывает проект соответствующего письма или возвращает его на доработку.

Специалист Отдела, ответственный за исполнение муниципальной услуги, обеспечивает доработку проекта соответствующего письма Администрации и представление его на подпись главе Администрации в течение 1 дня с момента его возврата на доработку.

3.5.7. Результатом административной процедуры является подписанное письмо Администрации о предоставлении объективной и достоверной информации по интересующему заявителя вопросу или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.8. В день подписания соответствующего письма Администрации, оно регистрируется в специальной системе электронного документооборота и направляется в МФЦ для выдачи (направлению) заявителю.

3.6. Выдача (направление) результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

3.6.1. Основанием для начала административных действий является поступление в МФЦ подписанного письма Администрации о предоставлении объективной и достоверной

информации по интересующему заявителя вопросу или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. Специалист МФЦ в течение одного дня с момента поступления соответствующего письма в МФЦ обеспечивает выдачу или направление его заявителю по почте, а в случае, если заявитель в своем обращении сообщил о необходимости направления по электронной почте - на указанный заявителем электронный адрес.

3.6.3. Результатом выполнения административной процедуры является выдача или направление заявителю результата муниципальной услуги.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, проводится в отношении:

- сроков приема и выдачи документов МФЦ, соблюдения специалистами такого центра последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, обоснованности решений специалистов данного центра - директором МФЦ путем проведения соответствующих проверок с периодичностью, определяемой директором;

- законности и обоснованности решений о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством плановых и внеплановых проверок, проводимых Администрацией и МФЦ.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы Администрации и МФЦ.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя или контрольно-надзорных и правоохранительных органов.

4.2.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц Администрации и Отдела, сотрудников МФЦ, муниципальных служащих, выявления возможности и способов улучшения качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

4.2.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки).

4.2.6. Порядок проведения проверки и ее предмет определяется начальником управления семьи, исходя из планов проведения проверок, либо обстоятельств, послуживших поводом для проведения проверки, установленных правовыми актами Администрации.

4.2.7. Результаты проведенных проверок оформляются актом, составляемым в произвольной форме, к которому прилагаются необходимые документы, в том числе объяснительные записки должностных лиц, сотрудников Администрации и МФЦ.

4.3. Ответственность должностных лиц Администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица и сотрудники Администрации и МФЦ при наличии соответствующих оснований несут дисциплинарную, административную и иную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

4.3.2. Ответственность должностных лиц и сотрудников Администрации и МФЦ определяется исходя из их должностных обязанностей, определенных трудовым договором и должностной инструкцией, с учетом положений правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, устанавливающих соответствующую ответственность, настоящего Регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации и (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Предмет жалобы

В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Удмуртской Республики, муниципальными правовыми актами;
- 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.

5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Органом, уполномоченным на рассмотрение жалобы, является Администрация.

Глава Администрации или лицо его замещающее определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме непосредственно в Администрацию или через МФЦ и после регистрации специалистом, ответственным за прием документов, направляется главе Администрации.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Жалоба должна содержать:

- наименование структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих Администрации, ответственных за прием и регистрацию заявлений, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) структурного подразделения Администрации, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих Администрации;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, муниципальных служащих Администрации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель в своей письменной жалобе также в обязательном порядке указывает адресата: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) главы Администрации или его должность, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4.3. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется по месту нахождения Администрации или МФЦ.

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы Администрации и МФЦ, указанным в настоящем Регламенте.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Администрацией, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.5. Глава Администрации или лицо его замещающее определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, которое:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе, в случае необходимости, с участием заявителя или его представителя;
- в соответствии с действующим законодательством запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, в других органах государственной власти, местного самоуправления, у иных должностных лиц;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя, готовит письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.4.6. Жалоба заявителя, содержащая обжалования решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.4.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений, указанных в пункте 5.7. настоящего Регламента.

5.4.8. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Администрации.

5.4.9. 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

Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.4.10. Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочтения текста жалобы;
- не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Жалоба считается рассмотренной, если рассмотрены все поставленные вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в ней вопросов.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, назначенным главой Администрации ответственным за рассмотрением жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов 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.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основанием является подача гражданином-заявителем жалобы письменного заявления о приостановлении рассмотрения жалобы.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных отделом, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в общеустановленном порядке в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы, он вправе обратиться с жалобой в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Для обжалования действий (бездействия) в досудебном (внесудебном) порядке гражданин вправе запрашивать и получать:

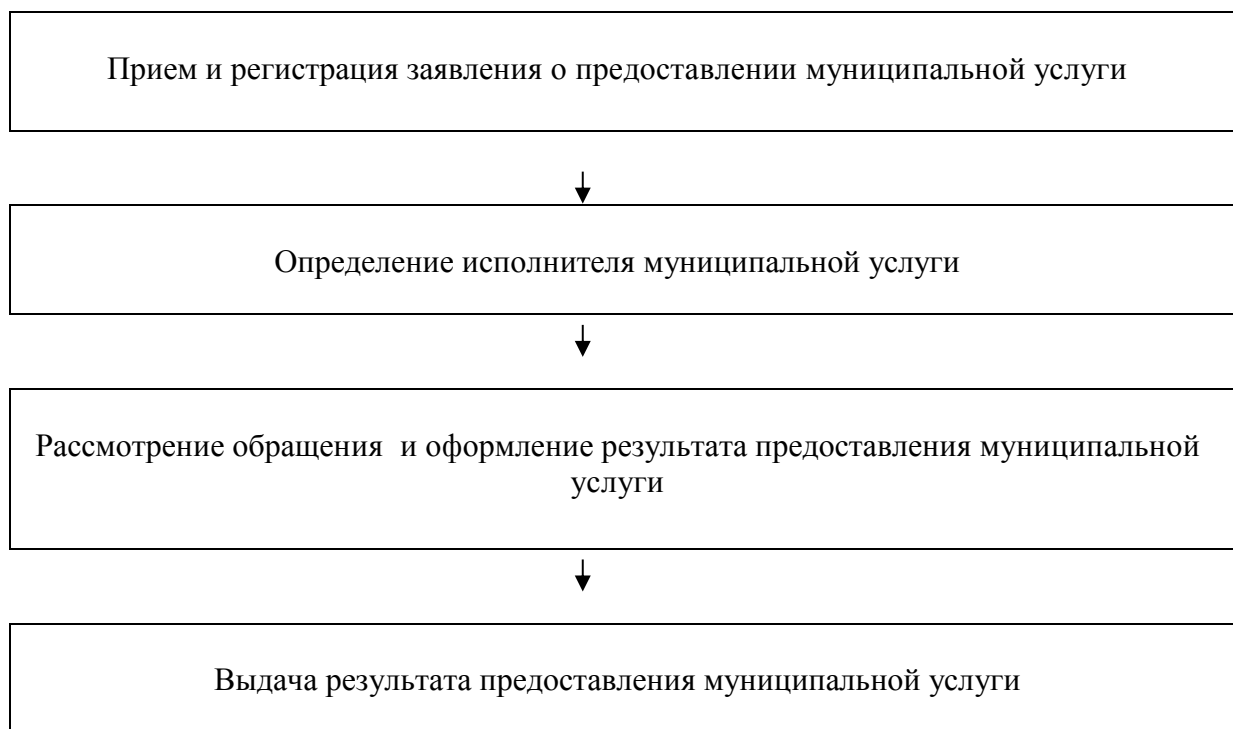
- информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;
- копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностных лиц, заверенные в установленном порядке.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Администрации, ее должностных лиц либо муниципальных служащих осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, консультирования граждан специалистами МФЦ.

Приложение № 1
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА
общей структуры по представлению муниципальной услуги



(Главе Администрации муниципального образования «Сарапульский район, должностному лицу, заменяющего его, начальнику Отдела ЖКХ)

от _____
(Ф.И.О. заявителя/наименование организации, должность, Ф.И.О.)

(почтовый или электронный адрес)

(номер телефона)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас предоставить информацию _____

Приложение: _____

Заявитель _____
(подпись) (Ф.И.О. заявителя)

Дата _____ г.

В Администрацию муниципального образования «Сарапульский район»
от _____
(Ф.И.О. заявителя полностью)

Домашний адрес _____

Тел. _____ Паспорт: серия _____ № _____

Выдан _____ Кем выдан _____
(Дата)

Заявление

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» я выражаю согласие на обработку моих персональных данных в Администрации муниципального образования «Сарапульский район» расположенного по адресу: Российская Федерация, Удмуртская Республика, Сарапульский район, с. Сигаево, ул. Лермонтова, д. 30.

Разрешаю мои персональные данные, имеющиеся в Администрации муниципального образования «Сарапульский район» (фамилия, имя, отчество, адрес, дата рождения и др.) передавать третьим лицам.

Мне известно, что я могу отозвать свое согласие на обработку персональных данных путем подачи письменного заявления в Администрацию муниципального образования «Сарапульский район».

«__» _____ 20__ г.

(подпись заявителя)

(расшифровка подписи)