**ОМСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Администрация Новоомского сельского поселения**

|  |
| --- |
|  |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

27.04.2012 №125

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области»

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ **«**Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Администрации Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области от 08.02.2012 № 23 «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг на территории Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области» в целях реализации Плана мероприятий по проведению административной реформы в Омском муниципальном районе на 2010-2012 годы, утвержденного распоряжением Администрации Омского муниципального района от 17.08.2010 № 299-р,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Омского муниципального района Омской области.

3.Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области Титова С.П.

Глава сельского поселения А.В. Лен

Приложение

к постановлению Администрации

Новоомского сельского поселения

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Новоомского сельского

поселения»

Раздел I. Общие положения

 Г лава 1. Предмет регулирования

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно­коммунальных услуг населению Новоомского сельского поселения» (далее - Административный регламент) определяет процедуру предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Новоомском сельском поселении Омского муниципального района Омской области.

Глава 2. Круг заявителей

1. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

 Глава 3. Наименование муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Новоомском сельском поселении» (далее - муниципальная услуга).

Глава 4. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

1. Муниципальная услуга предоставляется Администрацией Новоомского сельского поселения в лице уполномоченного специалиста Администрации Новоомского сельского поселения, который организует, обеспечивает деятельность по предоставлению муниципальной услуги на территории Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области в соответствии с должностной инструкцией.
2. Запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный Решением Совета Новоомского сельского поселения от 29 февраля 2012 года № 5 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг» и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг.

Г лава 5. Результат предоставления муниципальной услуги

1. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-­коммунальных услуг населению в Новоомском сельском поселении (далее -Информация), таких как:
* содержание и ремонт жилья;
* холодное водоснабжение и водоотведение;
* горячее водоснабжение;
* теплоснабжение;
* электроснабжение;
* газоснабжение.

Информация представляется заявителю:

* в форме письменного ответа на обращение (направление заявителю информационного письма посредством почтовой связи либо по электронной почте);
* в устной форме (предоставление заявителю консультации);
* в электронной форме (размещение в сети «Интернет»).

Глава 6. Срок предоставления муниципальной услуги

1. Срок предоставления муниципальной услуги:
* в форме письменного ответа на обращение - до 30 дней со дня регистрации обращения в Администрации;
* в устной форме и в электронной форме - в день обращения.

Предоставление муниципальной услуги в устной форме осуществляется

в соответствии с графиком работы Администрации.

Максимально допустимое время предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 15 минут.

При выявлении ошибок и опечаток в информационном письме, направленном в результате предоставления муниципальной услуги, исправленное информационное письмо направляется в адрес заявителя в течение 5 дней со дня выявления ошибок и опечаток.

Глава 7. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением

муниципальной услуги

1. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:
* Конституция Российской Федерации;
* Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Устав Новоомского сельского поселения;
* Постановление Администрации Новоомского сельского поселения от 08.02.2012 №23 «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг в Новоомском сельском поселении Омского муниципального района Омской области».

Глава 8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

1. Для получения муниципальной услуги в форме письменного ответа на обращение заявителю необходимо представить заявление о предоставлении Информации (далее - заявление) согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

Глава 9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем самостоятельно

1. Для получения муниципальной услуги в форме письменного ответа на обращение заявителем самостоятельно представляется заявление.

Глава 10. 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, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе

1. Администрация не вправе требовать от заявителя:
* представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;
* представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Администрации, государственных органов, органов местного самоуправления, государственных внебюджетных фондов и подведомственных государственным органам, органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, предусмотренных частью 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Глава 11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Глава 12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.
2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:
3. отсутствие в заявлении фамилии, имени, отчества заявителя, наименования организации (для юридических лиц) и почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
4. невозможность прочтения текста заявления;
5. несоответствие запрашиваемой заявителем информации сведениям о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Новоомском сельском поселении.

Глава 13. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

1. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы.

Глава 14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги

и при получении результата предоставления муниципальной услуги

1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления, при получении результата предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 15 минут.

Г лава 15. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, в том числе в электронной форме

1. Срок регистрации заявления, в том числе поступившего по электронной почте, составляет один рабочий день с момента поступления в Администрацию путем присвоения заявлению входящего номера.

Глава 16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги

1. Для получателей муниципальной услуги обеспечивается свободный доступ в здание Администрации (далее - здание).

Центральный вход в помещение Администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании Администрации, осуществляющей исполнение муниципальной услуги.

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, письменными столами (стойками) и стульями.

1. Места ожидания должны иметь условия, удобные для граждан и оптимальные для работы должностных лиц администрации округа.

Места для ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) или скамьями (банкетками). Количество мест для ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

1. Места для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

Места приема оборудуются стульями и должны соответствовать установленным санитарным, противопожарным и иным нормам и правилам, соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

1. Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам;

Кабинеты специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

1. На информационных стендах Администрации Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области размещается следующая информация:
* часы работы Администрации;
* график приема граждан, в том числе график приема граждан Главой сельского поселения;
* текст административного регламента;
* блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 2 к Административному регламенту);
* информацию по предоставлению муниципальной услуги.
* электронные адреса сайтов Администрации в сети "Интернет", Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре исполнения муниципальной услуги, размещаются на 2-ом этаже здания Администрации Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области.

Глава 17. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1. При необходимости получения консультаций по данной услуге заявители обращаются в Администрацию Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области.

Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

местонахождение и почтовый адрес: Омская область, Омский район, п. Новоомский, д.1

почтовый адрес: 644527, Омская область, Омский район, п. Новоомский,д.1

График (режим) работы Администрации:

Понедельник, вторник, среда, четверг – с 8.00 до 17.15

Перерыв 12.00-14.00

Пятница – с 8.00 до 15.00 без обеда

График (режим) приема граждан специалистами:

Понедельник, среда с 08.00 до 17.15, перерыв 12.00 -14.00

Пятница с 8.00 до 15.00 без обеда

График приема Главой: среда с 8.00 до 12.00

выходной: суббота, воскресенье.

 Справочные телефоны: 928-166, 928-167

- адрес электронной почты: e – mail: novoomsk @ mail.ru

1. Информирование и консультирование граждан по вопросу предоставления услуги осуществляется:

-непосредственно в помещениях Администрации поселения;

-с использованием средств телефонной связи;

-путем электронного информирования;

-на информационных стендах;

Адрес месторасположения, телефон для справок и консультаций, адрес электронной почты Администрации, сведения о графике (режиме) работы Администрации сообщаются по телефонам, а также размещаются на официальном сайте Администрации.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального и публичного информирования, в устной и письменной форме.

Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги могут осуществляться:

а) в письменной форме на основании письменного обращения;

б) в устной форме при личном обращении заявителя;

в) посредством телефонной связи;

г) посредством электронных ресурсов.

Заявитель может выбрать два варианта получения личной консультации:

* в режиме общей очереди;
* по предварительной записи по телефону. Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом получения консультации.
1. Личный прием заявителей в целях подачи документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, а также в целях получения результата муниципальной услуги, осуществляется Специалистами в рабочее время согласно графику работы Администрации, в порядке очереди либо по предварительной записи.

Предварительная запись на личный прием производится по телефону Администрации: 8 (3812) 92-81-67, через Портал государственных и муниципальных услуг, а также в ходе личного приема граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в виде индивидуального и публичного информирования, в устной и письменной форме.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

а) по телефонам Администрации в часы работы;

б) посредством Портала государственных и муниципальных услуг;

в) посредством размещения информационных материалов на

официальном сайте Администрации Новоомского сельского поселения;

г) в форме ответов на обращения граждан, направленные в письменной форме в адрес Администрации;

д) в ходе личного приема граждан;

ж) посредством размещения информационных материалов на

информационных стендах, установленных в помещениях Администрации, предназначенных для ожидания приёма;

и) в ходе проведения специально организованных информационных мероприятий.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

а) достоверность предоставляемой информации;

б) четкость и лаконичность в изложении информации;

в) полнота информирования;

г) наглядность форм предоставляемой информации;

д) удобство и доступность получения информации;

е) оперативность предоставления информации.

1. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование заявителей, являются уполномоченные должностные лица Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги (далее - должностные лица).

Индивидуальное устное информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Администрации лично или по телефону.

Должностные лица, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания заявителей при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут.

1. Письменные обращения по предоставлению муниципальной услуги, направляются заявителями почтовым отправлением либо принимаются в Администрации в соответствии с графиком работы.

Индивидуальное письменное информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется путем направления ответа заявителю почтовой связью или посредством электронной почты.

Индивидуальное письменное информирование должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается Главой сельского поселения и направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

1. Консультации проводятся в рабочее время. Продолжительность консультирования заявителей при личном приеме в среднем составляет 20 минут, при ответе на телефонный звонок в среднем составляет 10 минут.

Глава 18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

1. Основным показателем качества и доступности муниципальной услуги является оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.
2. Оценка качества и доступности муниципальной услуги должна осуществляться по следующим показателям:
* возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением муниципальной услуги в соответствии с пунктом 6 настоящего Административного регламента;
* своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом (показатель определяется как отношение количества зарегистрированных случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок к общему количеству зарегистрированных заявителей, обслуженных по муниципальной услуге, умноженное на 100 процентов);
* доля жалоб к общему количеству заявителей, обслуженных по муниципальной услуге (показатель определяется как отношение количества жалоб к общему количеству заявителей, обслуженных по муниципальной услуге, умноженное на 100 процентов).

Глава 19. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется с использованием официального сайта Администрации Новоомского сельского поселения в сети «Интернет» и Единого портала по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

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

форме

Глава 20. Состав административных процедур по предоставлению

муниципальной услуги

1. Предоставление муниципальной услуги в форме письменного ответа на обращение включает следующие административные процедуры:
* прием и регистрация заявления;
* рассмотрение заявления и подготовка проекта письменного ответа заявителю;
* направление заявителю ответа в форме информационного письма посредством почтовой связи либо по электронной почте.
1. Предоставление муниципальной услуги в устной форме включает следующие административные процедуры:
* регистрация данных о заявителе в журнале регистрации обращений о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - журнал регистрации);
* предоставление заявителю консультации лично либо по телефону.
1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме включает следующие административные процедуры:
* размещение Информации на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» в виде информационных статей;
* поддержание Информации в актуальном состоянии.

Глава 21. Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме.
2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги в форме письменного ответа на обращение является поступление в Администрацию заявления.

Сроки выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в форме письменного ответа на обращение:

* прием и регистрация заявления специалистом Администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги в день поступления;
* рассмотрение заявления специалистом Администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее - исполнитель) и подготовка проекта письменного ответа заявителю в срок не позднее 25 дней со дня регистрации заявления и направление проекта ответа на подпись Главе Новоомского сельского поселения;
* направление ответа в форме информационного письма за подписью Главы (заместителя Главы) Новоомского сельского поселения заявителю по указанному в заявлении адресу посредством почтовой связи либо по электронной почте в срок не позднее 30 дней со дня регистрации заявления;
* при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 1 пункта 14 настоящего Административного регламента, информация об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю не предоставляется;
* при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной

услуги, указанных в подпунктах 2, 3 пункта 14 настоящего Административного регламента, исполнитель в течение 7 рабочих дней со дня регистрации заявления в письменной форме информирует заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги в устной форме является обращение заявителя в Администрацию лично или по телефону.

Информация предоставляется исполнителем путем предоставления заявителю консультации с соблюдением требования, указанного в пункте 16 настоящего Административного регламента.

Регистрацию заявителей осуществляет исполнитель путем внесения в журнал регистрации записи о фамилии, имени, отчестве и адресе заявителя, наименовании юридического лица (для юридических лиц).

В случае если поставленные заявителем вопросы не входят в компетенцию Администрации, исполнитель информирует заявителя о его праве получения необходимой информации из иных источников, с указанием источников.

В целях предоставления муниципальной услуги установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в Администрации с использованием информационных технологий, предусмотренных частью 18 статьи 14.1 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица. (ред. от 28.07.2022)

1. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется путем размещения Информации в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации Новоомского сельского поселения и на Едином портале по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Информация должна соответствовать действующим нормативным правовым актам, регулирующим порядок предоставления жилищно­коммунальных услуг населению. Содержание Информации излагается в простой, доступной для восприятия форме.

1. Поддержание Информации в актуальном состоянии осуществляется путем внесения изменений в Информацию, размещенную на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», с целью приведения в соответствие с действующим законодательством.

В течение 15 дней со дня вступления в силу изменений законодательства, регулирующего порядок предоставления жилищно­-коммунальных услуг населению, ответственным должностным лицом Администрации проводится анализ внесенных изменений и принимается решение о необходимости внесения соответствующих изменений в Информацию.

После внесения изменений Информация размещается на официальном сайте Администрации в сети «Интернет» в порядке, указанном в пункте 39 настоящего Административного регламента.

Глава 22. Требования к порядку выполнения административных процедур

1. Заявление не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь и т.д.) или увольнения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Г лава 23. Запрос документов и недостающей информации

в рамках межведомственного и внутриведомственного взаимодействия

1. Запрос документов и недостающей информации в рамках межведомственного и внутриведомственного взаимодействия при предоставлении муниципальной услуги не производится.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Администрации настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляет должностное лицо, уполномоченное Главой Новоомского сельского поселения Омского муниципального района Омской области, путем проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.
2. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании соответствующих планов работы Администрации. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся на основании жалобы заявителя.

В ходе плановых и внеплановых проверок проверяется:

1. знание ответственными лицами Администрации требования Административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей муниципальной услуги;
2. соблюдение ответственными лицами сроков и последовательности исполнения административных процедур;
3. правильность и своевременность информирования заявителей об

изменении административных процедур, предусмотренных

Административным регламентом;

1. устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.
2. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим административным регламентом, а также за решения, принимаемые ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность указанных лиц закрепляется в должностной инструкции.

1. В случае выявления нарушений требований к предоставлению муниципальной услуги, установленных административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, нарушений прав граждан при предоставлении муниципальной услуги виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Раздел V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную

услугу, либо муниципального служащего

1. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) органов и должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также на решения, принимаемые такими органами и лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба) в письменной (устной) форме лично или направить жалобу по почте, или с использованием коммуникационной сети «Интернет».
2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
3. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
4. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
5. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
6. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
7. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
8. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
9. отказ Администрации, должностного лица Администрации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.
10. Основаниями для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются:
* обращение заявителя лично с жалобой в письменной (устной) форме;
* поступление жалобы в письменной форме по почте (электронной почте).

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети "Интернет", официального сайта Администрации, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

1. При подаче жалобы заявитель вправе получить в Администрации следующую информацию, в том числе в электронном виде, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:
* о местонахождении Администрации;
* сведения о режиме работы Администрации;
* о графике приема заявителей Главой Новоомского сельского поселения;
* о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;
* о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба;
* о сроке рассмотрения жалобы;
* о принятых промежуточных решениях (принятие к рассмотрению, истребование документов).

При подаче жалобы заявитель вправе получить копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностного лица Администрации.

1. При обращении заявителя с жалобой в устной форме, содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
2. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы заявителя не должен превышать 30 календарных дней с даты ее регистрации.
3. Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:
* фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте жительства заявителя- физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, которым подается жалоба, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации жалобы;
* наименование органа, в который направляется жалоба, либо фамилию, имя и отчество должностного лица, либо должность соответствующего лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях), суть жалобы, доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа или должностного лица;
* личную подпись и дату.

К жалобе заявитель вправе приложить копии документов, подтверждающих изложенные в ней обстоятельства, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. В этом случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

1. Порядок рассмотрения жалобы заявителя, основания для отказа в рассмотрении жалобы.

В случае, если не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалобу, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации, а также членов его семьи, Глава Новоомского сельского поселения вправе оставить без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить письменно заявителю, направившему жалобу о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем письменно сообщается заявителю, ее направившему, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель Главы сельского поселения вправе принимать решение о безосновательности очередного обращения и прекращения переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется письменно заявитель, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, письменно сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу.

1. Жалоба, поступившая в Администрацию подлежит рассмотрению Главой Новоомского сельского поселения.
2. По результатам рассмотрения жалобы Администрация принимает одно из следующих решений:
3. удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных департаментом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
4. отказывает в удовлетворении жалобы.
5. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем окончания срока рассмотрения жалобы в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

Приложение № 1 к административному регламенту предоставления муниципальной

услуги «Предоставление

информации о порядке

предоставления жилищно­

коммунальных услуг населению»

Главе Новоомского сельского поселения

Ф.И.О.

наименование юридического лица

Адрес:

Телефон:

E-mail:

ЗАЯВЛЕНИЕ о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Новоомском сельском поселении

О порядке предоставления населению в Новоомском сельском поселении жилищно-коммунальной услуги:

(указывается наименование: содержание и ремонт жилья, холодное водоснабжение и водоотведение, горячее водоснабжение, теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение)

Краткое описание вопроса:

(указывается суть возникшей проблемы)

М.П.

(подпись, дата)

Приложение № 2 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Новоомского сельского поселения»

БЛОК-СХЕМА предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Новоомском

сельском поселении»

