

АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕЛКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от

№ _____

**Об утверждении административного регламента
МУП «Шелковское ПУЖКХ» Шелковского муниципального района
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг
населению»**

В соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса», Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)», Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность», Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в

многоквартирных домах и жилых домов», Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса», Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг», распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» администрация Шелковского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (приложение 1).
2. Постановление администрации Шелковского муниципального района от 05.07.2013 г. № 120 считать утратившим силу.
3. Настоящее постановление разместить в сети Интернет на официальном сайте администрации Шелковского муниципального района и опубликовать в районной газете «Герская Новь».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Шелковского муниципального района М.В. Эльбиева.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации
Шелковского муниципального района

А.М. Израйилов

Проект вносит:
Директор
МУП «Шелковское ПУЖКХ» _____ С.С. Кимаев

Проект согласован:
Заместитель главы
администрации _____ М.В. Эльбиев

Юрисконсульт администрации _____ М.М. Даурбекова

Главный специалист отдела организационной
и общей работы (корректор) _____ М.А. Хамсуркаева

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к постановлению администрации
Шелковского муниципального района
от _____ № _____

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

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента услуги

1.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет МУП «Шелковское ПУЖКХ» (далее – МУП).

Круг заявителей

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги выступают: физические и юридические лица (далее – заявитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Адрес и контактный телефон МУП «Шелковское ПУЖКХ»:

366108, Чеченская Республика, Шелковской район, ст. Шелковская, ул. Озёрная, 17

Тел. 8(8713)62-22-99.

Адрес электронной почты МУП «Шелковское ПУЖКХ»: Puzhkh@bk.ru

1.3.2. МУП «Шелковское ПУЖКХ» осуществляет прием документов, указанных в п. 2.6. данного административного регламента, в соответствии со следующим графиком:

понедельник – четверг: с 8.30 - 17.00 часов;

пятница: 8.30 - 15.00 часов;

перерыв на обед: 12.00 – 13.00 часов;

выходные дни – суббота, воскресенье.

1.3.3. Адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет органов и учреждений, участвующих

в оказании муниципальной услуги в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями:

информация по вопросам предоставления услуги, а также информирование о стадии, результатах рассмотрения документов, предоставляется:

по телефонам МУП «Шелковское ПУЖКХ»;

по письменным обращениям в МУП «Шелковское ПУЖКХ»;

при личном обращении в **администрацию**;

по электронной почте;

на официальном сайте Администрации Шелковского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

на информационных стендах МУП «Шелковское ПУЖКХ»;

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru)).

1.3.5. Информация, размещаемая на официальном сайте **администрации** в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на порталах государственных и муниципальных услуг и информационных стендах, обновляется по мере ее изменения.

1.3.6. Для обеспечения удобства и доступности информации, размещаемой на информационных стендах **администрации**, стенды располагаются на уровне глаз стоящего человека, при изготовлении информационных материалов для стендов используется шрифт Times New Roman размером не менее 14 пт.

1.3.7. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется при письменном, устном обращении. Письменный ответ подписывается директором МУП «Шелковское ПУЖКХ» (далее - директор), содержит фамилию и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение, поступившее в МУП «Шелковское ПУЖКХ» в форме электронного документа, может направляться в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При устном обращении содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Письменное обращение, а также устное обращение, требующее дополнительной проверки, поступившее в адрес администрации, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации обращения.

1.3.8. При консультировании по телефону специалисты МУП

«Шелковское ПУЖКХ» в соответствии с поступившим запросом предоставляют в вежливой (корректной) форме необходимую информацию в рамках поступившего вопроса.

Ответ на телефонный звонок также должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

1.3.9. При необходимости проверки представленной заявителем информации сотрудник назначает другое удобное для заявителя время для консультации с учетом пожеланий заявителя.

Если для подготовки ответа требуется дополнительная информация от заявителя, сотрудник предлагает заявителю направить в администрацию письменное обращение, ответ на которое предоставляется в письменной форме.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется МУП «Шелковское ПУЖКХ» (далее – орган, оказывающий услугу)

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению или уведомление о не предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 дней со дня обращения за муниципальной услугой.

При консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса.

При проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить вопрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

При получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения,

должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением.

При получении обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в электронном виде - в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 5 дней, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока.

Обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 10 дней со дня регистрации обращения.

2.4.2. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указаны в разделе 3 настоящего административного регламента.

2.4.3. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 10 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах»;

обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 14.07.2008 № 520 «Об основах ценообразования и порядке регулирования тарифов, надбавок и предельных индексов в сфере деятельности организаций коммунального комплекса»;

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

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

для предоставления муниципальной услуги (в случае, если вопрос не может быть снят путем консультирования по телефону или в ходе личного приема) заявителю необходимо обратиться в письменном или электронном виде. В случае необходимости заявителем прикладываются документы, подтверждающие факты, изложенные в обращении.

2.6.1. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций,

участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» № 210-ФЗ.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

отсутствие у заявителей права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) несоответствие документов, предоставленных заявителем, требованиям законодательства о предоставлении муниципальной услуги;

2) письменное заявление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

3) в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, при условии, что указанное обращение и ранее поступившее обращение направлялись в отдел. О не предоставлении муниципальной услуги заявитель, направивший обращение, уведомляется в течение 3 дней.

В случае наличия основания, указанного в подпункте 3 настоящего пункта, предоставление муниципальной услуги приостанавливается до момента предоставления заявителем документов, подтверждающих выполнение условий предоставления государственной поддержки (в соответствии с подпунктом 6 пункта 2 административного регламента). Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не более 5 дней.

2.9. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги: услуга **осуществляется** бесплатно.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги: услуги являются бесплатными.

2.12. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги - не более 15 (пятнадцати) минут.

Время ожидания заявителя в очереди при получении результата оказания услуги не более 15 (пятнадцати) минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги:

срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – один день с момента обращения заявителя (при личном обращении); один день со дня поступления письменной корреспонденции (почтой), один день со дня поступления запроса через электронные каналы связи (электронной почтой);

2.14. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые включают в себя места для ожидания, и получения информации, заполнения необходимых документов, приема заявителей и которые:

соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также правилам противопожарной безопасности;

оборудованы доступными местами общего пользования (туалетами) и системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами.

Вход в помещения должен быть оборудован пандусами и парапетами для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными способностями здоровья, использующих кресла-коляски, также должен быть обеспечен беспрепятственный доступ инвалидов с собаками-проводниками.

Присутственные места оборудуются:

стендами с информацией для заявителей об услуге;

вывесками с наименованием помещений у входа в каждое из помещений;

средствами оказания первой медицинской помощи.

Требования к местам для ожидания:

места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей;

места для ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием;

места для ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

визуальной текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и изменения справочных сведений;

стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, в том числе письменными принадлежностями.

Требования к местам приема заявителей:

выделяются специальные помещения для приема заявителей - кабинеты для приема заявителей оборудуются вывесками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с печатающим устройством.

Специалисты обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

наименование и место нахождения органа, оказывающего услугу;

режим работы;

телефонный номер для справок.

2.15. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Единого портала и регионального портала;

предоставление заявителю информации о сроках предоставления муниципальной услуги;

пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до здания, в котором оказывается услуга;

наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, в информационных ресурсах администрации, на Едином портале, в средствах массовой информации, предоставление указанной информации по телефону муниципальными служащими;

возможность подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде с помощью Единого портала и регионального портала;

наличие необходимого и достаточного количества специалистов, а также помещений, в которых осуществляется прием документов от заявителей (их представителей), в целях соблюдения установленных административным регламентом сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) специалистов, их некорректное, невнимательное отношение к заявителям (их представителям).

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

Прием обращений по вопросу предоставления муниципальной услуги

Рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги заявителей

Подготовка ответа на обращение по предоставлению муниципальной услуги

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 1 данного административного регламента.

3.2. Прием обращений по вопросу предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему обращения является личное обращение заявителя с изложенными вопросами в письменной форме и документами.

Специалист отдела, осуществляющий прием документов, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостаток в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Специалист, принявший документы, по просьбе обратившегося заявителя выдает расписку о получении обращения с указанием даты приема и количества принятых листов.

Результатом выполнения административной процедуры является прием обращения и необходимых документов для подготовки ответа по существу поставленных вопросов.

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом отдела не может превышать 15 минут.

3.2.2. Обращения заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги, поступающие по почте, факсу и в электронном виде, переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

3.3. Рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги заявителей

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению обращений является представление заявителем заявления и документов, необходимых для рассмотрения вопросов по существу.

3.3.2. В процессе рассмотрения обращений отдел:

запрашивает дополнительную информацию в исполнительных органах государственной власти, организациях, учреждениях;

приглашает заявителя на беседу по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой. В случае отказа от приглашения на беседу, ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленной неявкой заявителя на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение заявителя для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

3.3.3. При истребовании дополнительных документов и материалов у организаций срок рассмотрения обращений заявителей в письменной форме может быть продлен не более чем на 5 дней с уведомлением обратившегося заявителя и обоснованием необходимости продления сроков.

3.3.4. Если вопрос, поставленный в заявлении, не входит в компетенцию отдела, то обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.3.5. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка ответа заявителю.

Максимальный срок подготовки ответа заявителю не должен превышать 15 дней.

3.4. Подготовка ответа на обращение по предоставлению муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для подготовки ответа на обращение заявителя является рассмотрение вопросов, указанных в обращении.

Ответы на обращения заявителей подписывает глава Администрации.

Максимальный срок нахождения документов на подписи у директора МУП «Шелковское ПУЖКХ» не должен превышать трех дней.

3.4.2. Ответ на обращение, поступившие в электронном виде или по почте, направляется по адресу электронной почты или в письменной форме по почтовому адресу. По желанию заявителя ответ вручается лично.

3.4.3. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы соответствуют следующим требованиям:

в ответе содержится конкретная и четкая информация по всем вопросам, поставленным в обращении;

если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

в ответе указывается, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

3.4.4. Результатом административной процедуры по подготовке ответа на обращение, выполнения действия по оформлению ответа на обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде является направление (вручение) ответа заявителю.

3.4.5. Максимальный срок направления ответа заявителю не должен превышать трех дней.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляется директором МУП «Шелковское ПУЖКХ». В случае выявления нарушений последовательности административных действий, определенных административным регламентом предоставления муниципальной услуги в ходе текущего контроля, и принятием в ходе ее предоставления решений виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и принятия мер для устранения соответствующих нарушений. Плановые и внеплановые проверки проводятся в соответствии с

распоряжением администрации МУП «Шелковское ПУЖКХ». По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в случае выявления нарушений при принятии решений и совершении действий в ходе предоставления муниципальной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за несоблюдение и неисполнение положений правовых актов Российской Федерации и Новосибирской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3. Граждане, их объединения и организации могут контролировать исполнение муниципальной услуги посредством контроля размещения информации на сайте, письменного и устного обращения в адрес администрации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Чеченской Республики, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение, поступившее в адрес администрации, рассматривается в течение 25 (двадцати пяти) календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

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

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, либо муниципальных служащих, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания

отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, либо муниципальных служащих, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) в письменной форме лично или направить жалобу по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала либо регионального портала. Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Заявители вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) и решения:

должностных лиц администрации, либо муниципальных служащих - директору;

Директору – непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную

услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

5) личную подпись заявителя и дату.

5.4. При подаче жалобы заявитель вправе обратиться в администрацию (в письменной либо устной форме) и получить необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы следующую информацию:

о местонахождении администрации, предоставляющего услугу;

сведения о режиме работы администрации;

о графике приема заявителей администрацией, оказывающей услугу, Главы, 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 в администрации копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностного лица, либо муниципального служащего структурного подразделения.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, либо муниципальным служащим, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, в который подана жалоба, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим административным регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или

преступления, должностное лицо, либо муниципальный служащий, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, направляется в течение семи дней со дня ее регистрации, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

5.10. Порядок рассмотрения жалобы заявителя, основания для отказа в рассмотрении жалобы:

в случае если в жалобе 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, а также членов его семьи, должностное лицо 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, должностное лицо вправе принимать решение о безосновательности очередного обращения и прекращении 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги

