|  |  |
| --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ ТРУНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**  **СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**  **П О** **С Т А Н О В Л Е Н И Е**  17.02.2021 с. Донское № 212-п  Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»  В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края от 11.01.2021 № 1 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, Порядка разработки и утверждения административных регламентов осуществления муниципального контроля и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг и проектов административных регламентов осуществления муниципального контроля», администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края  ПОСТАНОВЛЯЕТ:  1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».  2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края Чернышова А.В.  3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования путем размещения на официальном стенде органов местного самоуправления Труновского муниципального округа Ставропольского края, расположенном по адресу: с. Донское, ул. Ленина, д. 5 и официальном сайте органов местного самоуправления Труновского муниципального района ставропольского края в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: www.trunovskiy26raion.ru.  Глава Труновского муниципального округа  Ставропольского края Е.В. Высоцкий | |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края  от 17.02.2021 № 212-п |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления администрацией Труновского муниципального округа

Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления администрацией Труновского муниципального округа Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее соответственно - Административный регламент, муниципальная услуга), устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края предоставления муниципальной услуги заявителям, указанным в пункте 1.2 Административного регламента.

В соответствии с ч.ч.2,3 ст. 165 Жилищного кодекса Российской Федерации администрация Труновского муниципального округа Ставропольского края предоставляет информацию:

- об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них;

- о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами), об объеме;

- о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;

- о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг;

- об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений многоквартирных домах.

- о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;

- о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах;

- о состоянии расположенных на территориях муниципальных образований объектов коммунальной и инженерной инфраструктур;

- о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов;

- о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;

- о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций;

- о состоянии расчетов лиц, осуществляющих управление многоквартирным домами, с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение.

Административный регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края с заявителем.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями являются юридические лица, физические лица и индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

От имени заявителя за предоставлением муниципальной услуги вправе обратиться его законный представитель, иное доверенное лицо (далее - доверенное лицо).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном портале администрации в сети «Интернет», а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края».

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться:

а) лично в администрацию Труновского муниципального округа Ставропольского края (далее администрация), либо в МФЦ;

б) в письменном обращении юридического лица путем направления почтовых отправлений в администрацию по адресу: 356171, Ставропольский край, Труновский район, с. Донское, ул. Ленина,5;

в) на телефон отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, предоставляющего муниципальную услугу: (86546) 34-4-04;

г) на информационный стенд в местах предоставлении муниципальной услуги;

д) на официальный портал администрации;

е) в форме электронного документа с использованием электронной почты по адресу:omh.atmr@yandex.ru, а также с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского (далее соответственно – Единый портал, Региональный портал).

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, предоставляющего муниципальную услугу по следующим вопросам:

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) предоставленных документов;

источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

времени приема и выдачи документов;

сроков предоставления муниципальной услуги;

порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги. Время получения ответа при индивидуальном, устном консультировании не должно превышать 15 минут.

При информировании (лично или по телефону) специалист отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем подробно проинформировать заявителя по интересующим его вопросам. Специалист отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен корректно, уважительно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства.

Индивидуальное письменное информирование заявителей при их обращении в администрацию осуществляется путем направления им ответов почтовым отправлением и (или) в электронной форме.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, инициалов и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответы на письменные обращения и обращения по электронной почте даются в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.3.2. На информационных стендах администрации в доступных для ознакомления местах и официальном портале администрации размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии:

информация о порядке предоставления муниципальной услуги в виде [блок-схемы](consultantplus://offline/ref=52084D80A3A04B7EE079BEBAF77B8EED592B89A9CE4DA69618EAB3C5C82B52AC8140A34BB550553EB2C0503A50R8L) предоставления муниципальной услуги (приложение 1 к настоящему административному регламенту);

извлечения из административного регламента (полная версия текста настоящего административного регламента размещается на официальном портале администрации);

график работы администрации, почтовые адреса, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты, по которым заявитель может получить необходимую информацию и документы;

сведения о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

На Едином портале www.gosuslugi.ru и Региональном портале [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru) размещаются следующие информационные материалы:

полное наименование, полный почтовый адрес и график работы администрации;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

адреса электронной почты;

порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результатах предоставления муниципальной услуги;

о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

о наличии или отсутствии размера государственной пошлины за предоставление услуг и иных платежей.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на Едином портале, Региональном портале и официальном портале администрации, осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

1.3.3. Место нахождения и графики работы органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет отдел жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, расположенный по адресу:

356171, Ставропольский край, Труновский район, с. Донское, ул. Ленина, 5.

График работы отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства: ежедневно с 8.00 до 16.00, перерыв - с 12.00 до 13.00, выходные - суббота, воскресенье. Выходными днями являются также праздничные дни, установленные постановлением Правительства Российской Федерации на соответствующий календарный год.

Предоставление муниципальной услуги также осуществляется муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Труновского муниципального округа Ставропольского края» (далее – МФЦ) по адресу:

356170, Ставропольский край, Труновский район, с. Донское, ул. Крестьянская, 147 «А».

1.3.4. Справочные телефоны органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора.

Рабочий телефон отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, предоставляющего муниципальную услугу: (86546) 34-4-04.

Рабочий телефон МФЦ: (86546) 3-21-46, 3-16-04, 3-49-95.

1.3.5. Адрес официального портала администрации, а также электронной почты и (или) формы обратной связи органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, в сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

- Адрес официального портала администрации в сети «Интернет» www.trunovskiy26raion.ru (далее – официальный портал);

- Адрес электронной почты отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства в сети Интернет: omh.atmr@yandex.ru;

- Адрес электронной почты МФЦ в сети Интернет: [mfc-trunov@yandex.ru](mailto:mfc-trunov@yandex.ru).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование структурного подразделения, отраслевого, территориального органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет специалист отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации.

Предоставление муниципальной услуги также осуществляется через МФЦ.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с: Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ставропольскому краю.

Запрещается требовать от заявителя 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 структурными подразделениями, отраслевыми, территориальными органами муниципальных услуг, утвержденный решением думы Труновского муниципального округа Ставропольского края.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

предоставления запрашиваемой заявителем информации;

мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой заявителем информации с направлением заявителю уведомления с указанием причин(ы) отказа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 дней со дня принятия заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Сроком выдачи документа, являющего результатом предоставления услуги, является последний день окончания срока предоставления услуги.

Срок приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрен.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) (далее - перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги), размещен на официальном портале администрации в сети «Интернет» (в разделе «Муниципальные услуги»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Региональном портале и в Региональном реестре.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления (бланки, формы обращений, заявления и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводится в качестве приложений к административному регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации предусмотрена сводная форма подачи этих документов).

Для получения муниципальной услуги заявитель или его доверенное лицо предоставляет заявление о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению, к настоящему административному регламенту с приложением следующих документов:

- заявление по форме согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель в праве предоставить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления (бланки, формы обращений, заявления и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги, приводятся в качестве приложений к административному регламенту, за исключением случаев, когда формы указанных документов установлены нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, а также случаев, когда законодательством Российской Федерации прямо предусмотрена сводная форма подачи этих документов).

Иные документы для получения муниципальной услуги не требуются.

В соответствии с пунктами 1, 2 и 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является:

- содержание в заявлении нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо вправе оставить данное заявление без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить Заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом на получения информации;

- в случае подачи документов в электронной форме основанием для отказа является признание электронной подписи, с использованием которой подписано заявление о представлении услуги заявителем в электронной форме, недействительной.

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

2.9.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- запрашиваемая информация не относится к информации определенной п.1.1 настоящего административного регламента;

- в обращении не указаны фамилия заявителя, его адрес (почтовый, электронный), по которому должен быть направлен ответ;

- невозможно установить из текста обращения, какая именно информация запрашивается;

- текст обращения не поддается прочтению.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги, в том числе документы, выдаваемые иными органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствуют.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы, не предусмотрено.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, и при получении результата предоставления муниципальной услуги в администрации либо МФЦ не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

Срок регистрации заявления в администрации не может превышать 1(один) рабочий день, а в электронной форме – в день подачи запроса.

Регистрация запроса, поданного заявителем лично или посредством почтового отправления проводится в порядке делопроизводства.

Специалист ответственный за приём документов, проверяет наличие и соответствие представленного запроса и прикрепленных к нему электронных документов требованиям, установленным действующим законодательством к заполнению и оформлению таких документов.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставлении муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

Прием заявителей осуществляется в помещениях, выделенных для этих целей.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Площадь мест ожидания не может составлять менее 2 мест.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, режима работы.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов с заявителями.

Вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании администрации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Вход в помещение, предназначенное для предоставления муниципальной услуги, помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края требованиям обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на получение по их заявлениям муниципальной услуги.

Центральный вход в здание должен быть оборудован пандусом, удобным для въезда в здание инвалидных кресел-колясок.

Оформление визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

2.16 Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в МФЦ, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- территориальная доступность;

- простота и ясность изложения информационных документов;

- доступность обращения заявителей за предоставлением муниципальной услуги;

- возможность подачи заявки в электронной форме, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

- размещение носителей информации в доступном и удобном для инвалидов, передвигающихся на инвалидной коляске, месте.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

- предоставление муниципальной услуги в срок, указанный в пункте 2.4. настоящего административного регламента;

- отсутствием жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.17.Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

При определении особенностей предоставления муниципальной услуги в электронной форме указываются виды электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, в том числе с учетом права заявителя - физического лица использовать простую электронную подпись, в соответствии с правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

При предоставлении муниципальной услуги заявителю обеспечивается возможность с использованием сети «Интернет» через официальный сайт администрации, Единый портал, Региональный портал:

получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги и сведения о ходе предоставления муниципальной услуги;

представлять заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном [постановлением](consultantplus://offline/ref=6F3DC416072A059F1C142CE4A5B00BA7C418BA500D5F26CD30C08BCFECP1lCG) Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

Должностное лицо администрации не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия заявления и документов посредством почтовой связи или в форме электронных документов, направляет заявителю уведомление об их принятии к рассмотрению либо об отказе в их принятии (с указа­нием причин отказа) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

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, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур и сроки их выполнения

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги;

3) рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

4) регистрация и направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю;

5) осуществление административных процедур в электронной форме;

6) выполнение административных процедур (действий) в МФЦ;

7) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2 Описание административных процедур.

3.2.1. Информирование и консультирование заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обpaщение заявителя лично или посредством телефонной связи в администрацию.

Содержание административной процедуры включает в себя:

предоставление информации о нормативных правовых актах, регули­рующих порядок предоставления муниципальной услуги;

разъяснение порядка, условий и срока предоставления муниципальной услуги;

выдача формы заявления для предоставления муниципальной услуги;

разъяснение порядка заполнения заявления, порядка сбора необходимых документов и требований, предъявляемых к ним.

Административная процедура осуществляется в день обращения заявителя.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, ответственным за консультирование заявителя.

Критерием принятия решения выполнения административной процеду­ры является обращение заявителя.

Результатом административной процедуры, в зависимости от способа обращения, является предоставление заявителю информации о порядке предоставления муниципальной услуги и перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация должностным лицом отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, ответственным за консультирование заявителя, факта обращения заявителя путем внесения информации об обращении заявителя в журнале регистрации заявлений на получение муниципальной услуги, находящимся в отделе жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации.

Максимальный срок исполнения указанной процедуры 15 мин.

3.2.2. Прием и регистрация заявления и документов на предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в администрацию заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

При получении заявления и документов, приложенных к нему, должностное лицо отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, ответственное за прием документов:

- устанавливает предмет обращения;

- регистрирует поступ­ление заявления и представленных документов в соответствии с установлен­ными в администрации правилами делопроизводства и после резолюции начальника отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации предоставляет муниципальную услугу.

Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры один день.

Особенности приема запроса и документов (сведений), полученных от заявителя в форме электронного документа.

Должностное лицо администрации, ответственное за прием документов:

проверяет наличие и соответствие запроса представленных и прикрепленных к нему электронных документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами к заполнению и оформлению таких документов;

проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным Административным регламентом;

при наличии всех необходимых документов и соответствия их требованиям к заполнению и оформлению, регистрирует в журнале регистрации.

Критерием принятия решения выполнения административной процедуры является поступление заявления.

Административная процедура выполняется должностным лицом администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

При приеме заявления административная процедура выполняется в день обращения.

Результатом выполнения административной процедуры является прием заявления и документов.

Способами фиксации результата выполнения административной процедуры является ответ заявителю.

3.2.3. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, ответственному за предоставление муниципальной услуги, зарегистрированного заявления с резолюцией начальника отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации.

Должностное лицо отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает принятые заявление и прилагаемые к нему документы и устанавливает, что:

заявление соответствует утвержденной форме ([приложение 2](consultantplus://offline/ref=0E4CB3F4DC9E19D93A37E6D7C4E583B1A30921545C88CE320F36BC4E1A70EA3183F60C8F0E3C495F8CD2FFYFpEK) к Административному регламенту);

в заявлении заполнены все графы;

сведения, содержащиеся в документах, не противоречат друг другу.

Максимальный срок выполнения административной процедуры по рассмотрению документов составляет один рабочий день со дня поступления заявления в администрацию.

3.2.4. Регистрация и направление результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является наличие подготовленного ответа о предоставлении муниципальной услуги, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Содержание административной процедуры включает в себя направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день со дня поступления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, к специалисту, ответственному за направление (выдачу) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Должностным лицом, ответственным за выдачу (направление) результата предоставления муниципальной услуги, является специалист отдела, в МФЦ - работник МФЦ.

Критерий принятия решения о выдаче (направлении) заявителю результата муниципальной услуги является подписанный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги.

Результатом выполнения данной административной процедуры в соответствии с волеизъявлением заявителя, указанным в заявлении, является выдача заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, уведомления в отделе, в МФЦ или в электронной форме.

Способ фиксации результата административной процедуры является отметка о получении документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги в соответствующем журнале.

3.3. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала, Регионального портала включает в себя следующие административные процедуры:

1) предоставление информации и обеспечение доступа заявителю к сведениям о муниципальной услуге.

Информирование осуществляется с использованием федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru), а также с использованием муниципальной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций, предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края», www.26gosuslugi.ru;

2) прием заявления и документов на предоставление муниципальной услуги;

Формирование обращения заявителя осуществляется посредством заполнения электронной формы обращения на Едином портале, Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

При формировании обращения заявителю обеспечивается:

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы обращения;

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму обращения;

заполнение Полей электронной формы обращения до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификаций), и сведений, размещенных на Едином портале, Региональном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы обращения, без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Едином портале, Региональном портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам - в течение не менее трех месяцев.

Сформированное заявление направляется в администрацию посредством Единого портала, Регионального портала.

Специалист администрации распечатывает на бумажный носитель заявление и все приложенные документы, поступившие в электронном виде, для выполнения административных процедур по исполнению услуги.

В случае представления заявления в форме электронного документа днем обращения за предоставлением муниципальной услуги считается дата подачи заявления в форме электронного документа.

После принятия заявления статус обращения заявителя в личном кабинете на Едином портале, Региональном портале обновляется до статуса «принято»;

3) получение заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

Информация о ходе предоставления муниципальной услуги направляется заявителю в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующей административной процедуры, на адрес электронной почты или с использованием средств Единого портала, регионального портала по выбору заявителя.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме гражданину направляется:

уведомление о приеме и регистрации заявления;

уведомление о начале процедуры предоставления муниципальной услуги;

уведомление о результате предоставления муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги, при подаче обращения в электронной форме с использованием Единого портала, Регионального портала, может быть получен заявителем в Отделе или в МФЦ лично, либо почтой, по выбору заявителя.

4) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства, его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, его должностных лиц посредством Единого портала, Регионального портала осуществляется в порядке, предусмотренном разделом «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, должностных лиц отдела жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации, должностных лиц МФЦ настоящего Административного регламента.

3.4. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ.

Предоставление муниципальной услуги МФЦ включает в себя следующие административные процедуры:

1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ;

Информирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги в МФЦ, о ходе предоставления муниципальной услуги, о готовности документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в ходе личного приема заявителя;

- по телефону;

- по электронной почте.

2) прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

В случае подачи документов в администрацию посредством МФЦ работник МФЦ, осуществляющий прием документов, представленных для получения муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

а) удостоверяет личность заявителя или личность и полномочия законного представителя заявителя;

б) проводит проверку комплектности документов и их соответствия установленным требованиям;

в) производит изготовление копий документов;

В случае предоставления заявителем (его представителем) подлинников документов работник МФЦ:

осуществляет копирование документов;

заверяет копии документов штампом для заверения документов и подписью с указанием фамилии и инициалов специалиста и даты заверения.

При наличии электронного взаимодействия между МФЦ и администрацией работник МФЦ:

формирует электронные образы (скан-копии) заявления и документов, представленных заявителем;

распечатывает электронные образы (скан-копии) документов, представленных заявителем;

заверяет копии документов, представленные заявителем, и распечатанные электронные образы (скан-копии) штампом для заверения документов и подписью с указанием фамилии и инициалов специалиста и даты заверения;.

г) осуществляет оформление и проверку заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- в случае обращения заявителя (его представителя) с заявлением, оформленным самостоятельно, специалист проверяет его на соответствие установленным требованиям;

- в случае если заявление не соответствует установленным требованиям, а также в случае если заявитель (его представитель) обращается без заявления работник МФЦ самостоятельно формирует заявление в АИС МФЦ, распечатывает и отдает для проверки и подписания заявителю (его представителю);

д) производит регистрацию заявления и документов необходимых для предоставления услуги;

Работник МФЦ регистрирует заявление в АИС МФЦ с присвоением регистрационного номера дела и указывает дату регистрации;

е) производит подготовку и выдачу расписки о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги;

Работник МФЦ готовит расписку о приеме и регистрации комплекта документов и опись документов в деле, формируемые в АИС МФЦ.

В расписку включаются только документы, представленные заявителем.

Экземпляр расписки подписывается работников МФЦ, ответственным за прием документов, и заявителем (его представителем).

Работник МФЦ выдает заявителю (представителю заявителя) расписку о приеме и регистрации комплекта документов;

ж) осуществляет формирование и направление документов в администрацию;

При отсутствии электронного взаимодействия между МФЦ и администрацией сотрудник МФЦ формирует пакет документов, представляемый заявителем, для передачи в орган, предоставляющий услугу.

Пакет документов, включающий заявление, документы, необходимые для предоставления услуги, описи документов, передается в администрацию с сопроводительным реестром.

При наличии электронного взаимодействия между МФЦ и администрацией работник МФЦ передает по защищенным каналам связи в администрацию, сформированные электронные образы (скан-копии) заявления и документов, представленных заявителем.

3) направление заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

В случае указания в заявлении местом получения результата услуги «в МФЦ», результат предоставления услуги направляется в МФЦ по сопроводительному реестру на бумажном носителе.

При обращении заявителя (представителя заявителя) в МФЦ за выдачей документов, являющихся результатом предоставления услуги, сотрудник МФЦ:

а) устанавливает личность заявителя (личность и полномочия представителя);

б) выдает результат заявителю (представителю заявителя);

в) отказывает в выдаче результата в случае, если за выдачей обратилось лицо, не являющееся заявителем (представителем заявителя), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность;

В случае если заявитель не явился в МФЦ за результатом предоставления услуги:

а) оригиналы документов на бумажном носителе подлежат возврату в отдел жилищно-коммунального и дорожного хозяйства через 30 календарных дней со дня их получения МФЦ;

б) электронные документы, направляемые с использованием инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, подлежат уничтожению в установленном порядке через 30 календарных дней со дня их получения МФЦ.

3.5. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

Отдел жилищно-коммунального и дорожного хозяйства администрации , ответственный в предоставлении муниципальной услуги, его должностное лицо исправляют допущенные опечатки и ошибки в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, указанных в пункте 2.3. настоящего Административного регламента, путем выдачи новых документов в течение пяти рабочих дней со дня поступления обращения заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется первым заместителем главы администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края.

Текущий контроль осуществляется постоянно, при каждом обращении заявителя за предоставлением 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.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации, МФЦ, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги администрацией устанавливаются распоряжением администрации.

4.3. Ответственность должностных лиц структурного подразделения, отраслевого, территориального органа за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к дисциплинарной и (или) административной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

В целях осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направить в администрацию индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными специалистами администрации, порядка предоставления муниципальной услуги, требований настоящего Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Труновского муниципального округа, структурного подразделения, отраслевого, территориального органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации Труновского муниципального округа, структурного подразделения, отраслевого, территориального органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников (далее – жалоба.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) администрации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации или муниципального служащего, многофункционального центра, работника МФЦ, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников.

5.2. Предмет жалобы.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

3) требование у заявителя документов или информации, либо осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги у заявителя;

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

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

7) отказ администрации, должностного лица администрации, МФЦ, работника МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами администрации Труновского муниципального округа Ставропольского края. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#Par121) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме.

5.3. Администрация, структурное подразделение, отраслевой, территориальный орган, МФЦ, а также организации, указанные в части 1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», которым может быть направлена жалоба

Жалоба подается в администрацию, предоставляющую муниципальную услугу, МФЦ, а также в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг.

Жалобы на решения и действия (бездействие) главы Труновского муниципального округа Ставропольского края, являющегося руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю многофункционального центра – администрации или директору государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ставропольского края».

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, подаются руководителям этих организаций.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) администрации, как органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица администрации, муниципального служащего администрации, главы Труновского муниципального округа Ставропольского края, как руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации, как органа, предоставляющего муниципальную услугу (http://www.trunovskiy26raion.ru), Единого портала ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), Регионального портала (www.26gosuslugi.ru), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) VAW, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, Единого портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо Регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

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

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) 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.

В случае подачи заявителем жалобы через представителя в электронном виде, документы, подтверждающие полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, их работников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) администрации, должностного лица администрации, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в администрацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) администрации, его должностных лиц, муниципальных служащих. Форма и порядок ведения журнала определяются администрацией.

Жалоба рассматривается должностным лицом администрации, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

При удовлетворении жалобы администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию, МФЦ, в администрацию, как учредителя многофункционального центра, в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, 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.

В случае если принятие решения по жалобе заявителя не входит в компетенцию администрации, в течение трех дней со дня регистрации жалобы администрация направляет ее в уполномоченный на рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы в письменной форме.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не установлено.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, правовыми актами Труновского муниципального округа Ставропольского края;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Администрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

если жалоба признана необоснованной.

Случаи, при которых администрация вправе оставить жалобу без ответа:

наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (администрация вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, ее направившему, о недопустимости злоупотребления правом);

отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы администрация сообщает заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

отсутствие адреса, по которому должен быть направлен ответ.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

В случае если жалоба была подана в электронном виде посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

наименование администрации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, муниципального служащего администрации, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящими должностными лицами.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления, должностное лицо, муниципальный служащий администрации, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю предоставляются копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в течение 3 рабочих дней со дня обращения, если иное не предусмотрено федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

При желании заявителя обжаловать действия или бездействие должностного лица, муниципального служащего администрации, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Администрация обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте, на Едином портале, на Региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц, муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заявителям заключение соглашения о взаимодействии в части осуществления МФЦ;

приема жалоб и выдачи результатов рассмотрения.

6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги

6.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 1 к административному регламенту.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» |

Блок-схема

последовательности административных процедур и административных

действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

|  |
| --- |
| Прием и регистрация поступивших от заявителя  документов, необходимых для предоставления  муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Рассмотрение заявления и Принятие решения о предоставлении  муниципальной услуги, либо в отказе предоставления муниципальной услуги |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Выдача результата предоставления муниципальной услуги |  |

|  |
| --- |
| Регистрация и направление  результата  предоставления муниципальной услуги  заявителю |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» |

1. В\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. (орган, предоставляющий услугу)
3. от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. гражданина (полностью)

1. / полное наименование юридического лица)
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. (почтовый адрес, по которому должен быть
8. направлен ответ / дата государственной
9. регистрации юридического лица, основной
10. государственный регистрационный номер,
11. юридический адрес)
12. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
13. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
14. (сведения о документах, уполномочивающих
15. представителя физического лица /
16. юридического лица подавать от их имени
17. заявление)
18. E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
19. Заявление
20. о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
21. Прошу предоставить информацию о порядке предоставления
22. жилищно-коммунальных услуг по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
23. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
24. конкретная тема запроса
25. с целью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
26. цель запроса
27. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
28. (подпись заявителя) (Ф.И.О. заявителя; Ф.И.О. представителя заявителя)
29. М.П. (при наличии)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Результат услуги прошу направить | 1. место для отметки: |
| 1. почтой на адрес местонахождения |  |
| 1. электронной почтой, указанной в заявлении |  |
| 1. прошу не направлять, а сообщить по телефону, указанному в заявлении |  |
| 1. в МФЦ |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» |

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. (наименование юридического
3. лица или Ф.И.О. физического лица)
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. (адрес)
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!
   * + 1. Ваше обращение в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рассмотрено.
8. По результатам рассмотрения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ сообщает, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
11. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
12. (должность) (подпись) (расшифровка подписи)

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 4  к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации, в том числе с использованием государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства, о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» |

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. (наименование юридического
3. лица или Ф.И.О. физического лица)
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. (адрес)
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Уведомление об отказе в предоставлении
8. муниципальной услуги
   1. Ваше обращение о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от
9. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, рассмотрено.
10. В связи с тем, что\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,
11. (причина отказа)
12. Вам отказано в предоставлении муниципальной услуги.
13. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
14. (должность) (подпись) (расшифровка подписи)