|  |
| --- |
| **Тульская область** |
| **Муниципальное образование Яснополянское Щекинского района** |
| **Администрация**  |
| **Постановление** |
|  |
| **от 2017 года** | **№**  |

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

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", на основании Устава муниципального образования Яснополянское Щёкинского района администрация муниципального образования Яснополянское Щекинского района постановляет:

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

2. Признать утратившим постановление администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района от 26.10.2012 года №500

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

3. Постановление обнародовать путем размещения на официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района и на информационном стенде администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района по адресу: Тульская область, Щекинский район, п. Головеньковский, ул. Пчеловодов, д.9

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

 **Глава администрации**

**муниципального образования**

**Яснополянское Щекинского района И.В. Шерер**

Приложение к постановлению

администрации МО Яснополянское

Щекинского района

От 2017 г. №

 Административный регламент

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

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в установленном порядке и установленный срок.

3. Получателями муниципальной услуги являются физические лица или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявитель).

4. В целях применения настоящего Административного регламента используются следующие понятия:

- муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - администрацией МО Яснополянское Щекинского района, - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления - администрации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и Уставом муниципального образования муниципального образования Яснополянское Щекинского района;

- портал государственных и муниципальных услуг - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети "Интернет" и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;

- подведомственная государственному органу или органу местного самоуправления организация - государственное или муниципальное учреждение либо унитарное предприятие, созданные соответственно государственным органом Российской Федерации, органом государственной власти субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления;

- межведомственное информационное взаимодействие - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, многофункциональными центрами;

- межведомственный запрос - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о представлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, либо многофункциональным центром в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и соответствующий требованиям, установленным действующим законодательством;

- предоставление муниципальных услуг в электронной форме - предоставление муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

5. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно в администрации МО Яснополянское Щекинского района, МКУ «Головеньковское управление по благоустройству»;

- посредством телефонной связи;

- в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": на официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района www.moyasnayapolyana.ru/; на сайте региональной информационной системы "Портал Государственных услуг Тульской области" http://pgu.tula.ru;

- в средствах массовой информации и на информационных стендах в администрации МО Яснополянское Щекинского района.

6. Местонахождение администрации МО Яснополянское Щекинского района: Тульская область, Щекинский района п. Головеньковский, ул. Пчеловодов, д. 9.

Местонахождение МКУ «Головеньковское управление по благоустройству»: Тульская область, Щекинский района п. Головеньковский, ул. Пчеловодов, д. 9

Телефоны для справок: 8(48751)38-6-85.

7. Адрес электронной почты: mo.yasnopolyana@tularegion.ru

8. Режим работы, график приема граждан, организация деятельности администрации МО Яснополянское Щекинского района, МКУ «Головеньковское управление по благоустройству»:

Понедельник 09.00 - 17.00

Вторник 09.00 - 17.00

Среда 09.00 - 17.00 (неприемный день)

Четверг 09.00 - 17.00

Пятница 09.00 – 17.00 (неприемный день)

Предпраздничные дни 09.00 - 16.00

Суббота, воскресенье выходные дни

Обеденный перерыв с 13.00 до 13.48

Информацию о месте нахождения и графике работы администрации МО Яснополянское Щекинского района, можно получить по телефону 8(48751)38-6-85, также на информационных стендах и на официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района в сети "Интернет": www.moyasnayapolyana.ru/..

9. Информация о местах нахождения органов, учреждений и организаций, участвующих в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями:

- управляющая жилищная компания по месту жительства заявителя ООО «Жилсервис и благоустройство» Щекинский район, п. Головеньковский, ул. Шахтерская, д. 32).

10. Консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляются:

- при личном обращении;

- при письменном обращении (в том числе посредством электронной почты);

- по телефону.

11. Консультирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудниками Администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района (Администрация) в соответствии с должностными инструкциями.

12. Время ожидания в очереди для получения консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не более 20 минут.

13. При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется почтой, в том числе электронной почтой, в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления заявления.

14. При консультировании по письменным заявлениям, полученным посредством электронной почты, ответ направляется на электронный адрес заявителя (если в заявлении не указана иная форма получения заявителем необходимой информации), в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления заявления.

15. При устных обращениях и ответах на телефонные звонки специалистом Управления подробно, четко и в вежливой форме осуществляется консультирование (информирование) обратившихся по существу интересующего их вопроса.

16. Соединение с абонентом производится не позже третьего телефонного зуммера. В случае необходимости производится не более одной переадресации звонка другому сотруднику для ответа на вопрос получателя услуги. При устном консультировании, в том числе по телефону, время разговора не должно превышать 10 минут.

17. При консультировании по телефону сотрудник Управления обязан назвать занимаемую должность, фамилию, имя, отчество и предоставить информацию по следующим вопросам:

- информацию о месте нахождения и графике работы Управления, а также месте нахождения иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о входящих номерах, под которыми зарегистрированы заявления на предоставление муниципальной услуги, на получение информации о предоставлении муниципальной услуги;

- сведения о нормативных актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги;

- информацию о принятии решения по конкретному заявлению о предоставлении муниципальной услуги.

18. Места размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- на официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в разделе "Муниципальные услуги";

- на информационных стендах в помещении администрации.

19. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу;

- информацию о заявителях (получателях муниципальной услуги);

- информацию о необходимых документах для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о бесплатном предоставлении муниципальной услуги;

- информацию о сроке оказания муниципальной услуги;

- информацию о результате оказания муниципальной услуги;

- информацию о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- информацию об адресах места приема документов для предоставления муниципальной услуги и график приема документов;

- информацию о месте расположения, графике (режиме) работы, номерах телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- информацию о порядке получения консультаций;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, в том числе отказа в приеме документов;

- порядок обжалования действий (бездействия), принимаемых решений Управлением, администрацией МО Яснополянское Щекинского района, а также иными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

- текст Административного регламента (полная версия - на интернет-сайте, извлечения - на информационном стенде);

- формы бланков заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

20. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" (далее – муниципальная услуга).

21. Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления - администрацией МО Яснополянское Щекинского района.

Прием и проверка представленных заявителями документов осуществляется сотрудниками Управления.

22. В предоставлении муниципальной услуги также могут принимать участие в качестве источников получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, или источников предоставления информации для проверки сведений, предоставляемых заявителями, следующие органы, учреждения и организации:

- управляющая жилищная компания по месту жительства заявителя;

- иные уполномоченные органы, учреждения и организации.

23. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 а) предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

б) информационное письмо с мотивированным отказом в предоставлении информации.

24. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления в администрации МО Яснополянское Щекинского района.

25. В исключительных случаях, а также в случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо получение информации от иных органов и организаций, глава администрации МО Яснополянское Щекинского района, вправе продлить срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней.

26. При рассмотрении заявления сверх установленного срока заявитель в течение 3 рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока рассмотрения заявления письменно информируется о причинах задержки исполнения заявления.

27. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 21.01.2009);

- Жилищный кодекс Российской Федерации (Российская газета, № 1, 12.01.2005);

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

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Российская газета, № 95, 05.05.2006);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, № 168, 30.07.2010);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (Российская газета, № 114, 31.05.2006);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (Российская газета, № 116, 01.06.2011);

- Устав муниципального образования Яснополянское Щекинского района;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования Яснополянское Щекинского района.

28. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги обращение заявителя с заявлением (приложение 1 к Административному регламенту).

29. Заявление и документы, указанные в настоящем Административном регламенте, от имени заявителя (нанимателя) могут быть поданы его представителем при наличии надлежащим образом оформленных полномочий.

30. К заявлению прилагаются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность.

31. Указанные документы могут быть представлены заявителем в форме электронных документов, если данная форма представления не противоречит действующему законодательству.

32. Специалист не вправе требовать от заявителя представления указанных документов, если такие документы находятся в распоряжении Управления, органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, за исключением следующих документов, определенных федеральным законодательством:

1) документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;

2) документы воинского учета;

3) свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния;

4) документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания;

5) документы, подтверждающие предоставление лицу специального права на управление транспортным средством соответствующего вида;

6) документы, подтверждающие прохождение государственного технического осмотра (освидетельствования) транспортного средства соответствующего вида;

7) документы на транспортное средство и его составные части, в том числе регистрационные документы;

8) документы о трудовой деятельности, трудовом стаже и заработке гражданина, а также документы, оформленные по результатам расследования несчастного случая на производстве либо профессионального заболевания;

9) документы о соответствующих образовании и (или) профессиональной квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документы, связанные с прохождением обучения, выдаваемые организациями, осуществляющими образовательную деятельность;

10) справки, заключения и иные документы, выдаваемые организациями, входящими в государственную, муниципальную или частную систему здравоохранения;

11) документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы в соответствии с законодательством об архивном деле в Российской Федерации, переданные на постоянное хранение в государственные или муниципальные архивы;

12) решения, приговоры, определения и постановления судов общей юрисдикции и арбитражных судов;

13) учредительные документы юридического лица;

14) решения, заключения и разрешения, выдаваемые органами опеки и попечительства в соответствии с законодательством Российской Федерации об опеке и попечительстве;

15) правоустанавливающие документы на объекты недвижимости, права на которые не зарегистрированы в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

16) документы, выдаваемые федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы;

17) удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение социальной поддержки;

18) документы о государственных и ведомственных наградах, государственных премиях и знаках отличия;

19) первичные статистические данные, содержащиеся в формах федерального статистического наблюдения, предоставленных юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями.

33. Управление самостоятельно запрашивает документы (сведения, содержащиеся в них), кроме документов, перечисленных в пункте 32, в уполномоченных органах, если заявитель не представил их по собственной инициативе.

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

оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

35. . Отказ в предоставлении муниципальной услуги должен быть мотивирован.

36. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

37. Прием получателей муниципальной услуги ведется в порядке живой очереди в дни и часы приема.

38. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 20 минут.

39. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 20 минут.

40. Максимальный срок регистрации заявления составляет не более 15 минут.

42. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги - день (дата) подачи заявления.

43. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, быть оборудованы средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

44. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

Центральный вход в здание, в котором располагается администрация муниципального образования Яснополянское Щекинского района, должен быть оборудован вывеской, содержащей информацию о его наименовании и режиме работы.

45. В помещении администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района должен быть установлен информационный стенд, на котором размещается следующая информация:

−​ текст настоящего административного регламента;

−​ извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

−​ перечень документов, представление которых необходимо для предоставления муниципальной услуги.

46. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормативам и требованиям пожарной безопасности. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности их размещения в помещении, но не может составлять менее 3 мест.

47. На кабинете приема заявителей должна находиться информационная табличка (вывеска) с указанием:

−​ номера кабинета;

−​ фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

−​ времени перерыва на обед, технического перерыва.

48. В местах предоставления муниципальной услуги размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации сотрудников администрации и посетителей.

Инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее в настоящем пункте - объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

- доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;
- возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками органа, предоставляющего муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

49. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется инструктирование сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.

50. В случаях, если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги.

 Помещение для ожидания гражданами приема оборудуется стульями, столами (стойками), обеспечивается канцелярскими принадлежностями.

Рабочие места работников, предоставляющих муниципальную услугу, должны быть оборудованы средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста), оргтехникой, средствами связиПомещение должно быть оснащено системой противопожарной.

51. На информационном стенде, расположенном в коридоре в хорошо просматриваемом месте, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст Административного регламента (извлечения);

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

- месторасположение, номера телефонов организаций, в которых заявители могут получить документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги;

- режим приема заявителей;

- таблица сроков предоставления муниципальной услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

- порядок получения консультаций;

- наименования, адреса и телефоны вышестоящих учреждений и организаций, контролирующих деятельность Управления;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов Управления, предоставляющих муниципальную услугу.

52. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется сотрудником Управления при личном контакте с заявителями с использованием почтовой и телефонной связи.

53. Заявители, представившие документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистом:

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

54. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели доступности и качества муниципальной услуги  | Нормативноезначение показателя  |
| Удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальных услуг, предоставляемых администрацией посредством:  |  |
| - телефонной связи (предоставление по запросу, обращению)  | 100% (от числа запросов, обращений)  |
| - факсимильной связи (предоставление по запросу, обращению)  | 100% (от числа запросов, обращений)  |
| - почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению)  | 100% (от числа запросов, обращений)  |
| - размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах  | 100%  |
| - в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района  | 100%  |
| - обнародования (опубликования) информации в средствах массовой информации  | 100%  |
| - ознакомления пользователей информации с информацией через библиотечные и архивные фонды  | 90%  |
| Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа  | 100%  |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов с целью предоставления муниципальной услуги, не более установленного административным регламентом  | 100%  |
| Соблюдение срока регистрации запроса (заявления) заявителя  | 100%  |
| Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги, не более установленного Административным регламентом  | 100%  |
| Доля случаев правильно заполненных заявителем запросов и заявлений (с приложением необходимых документов) и сданных с первого раза  | 95%  |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 100%  |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги | 99%  |
| Доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги (произведенных начислений, расчетов и т.д.) | 95%  |
| Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной сигнализации, оснащенность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалета) и размещения верхней одежды посетителей | 100%  |
| Оснащенность рабочих мест специалистов, участвующих в процессе предоставлении муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой | 100%  |
| Доля специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональны образованием  | 90%  |
| Доля специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет | 60%  |
| Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг  | 5%  |
| Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок  | 100%  |
| Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования | 95%  |
| Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования  | 100%  |
| Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования  | 95%  |
| Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги специалистами администрации, в судебном порядке | 5%  |
| Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги  | 100%  |
| Количество заявителей, обратившихся в администрацию за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги  | (человек)  |
| Количество заявителей, обратившихся в администрацию, за получением муниципальной услуги | (человек)  |

55. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе на официальном сайте муниципального образования Яснополянское Щекинского района;

- обеспечение возможности для заявителей в целях получения муниципальной услуги представлять документы в электронном виде, если это не противоречит требованиям действующего законодательства, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе официального сайта муниципального образования Яснополянское Щекинского района;

- обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в администрацию.

56. При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

1) получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

2) получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

3) получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения муниципальной услуги.

57. Управление обязано:

1) представлять муниципальные услуги в соответствии с Административным регламентом;

2) обеспечивать возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

3) предоставлять в иные органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, в подведомственные государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, по межведомственным запросам таких органов и организаций документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, включенных в перечень документов, указанных в пункте 33 Административного регламента, безвозмездно, а также получать от иных органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, от подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, такие документы и информацию;

4) исполнять иные обязанности в соответствии с требованиями действующего законодательства, регулирующего отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

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

58. Административные процедуры предоставления информации:

- прием и регистрация запроса о предоставлении информации;

- поиск необходимой информации;

- предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) заявителю.

Последовательность административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение 2 к настоящему Регламенту).

59. Прием запроса о предоставлении информации.

Основанием для начала оказания муниципальной услуги является получение Управлением запроса о предоставлении информации. Документы, направленные в Управление почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в установленном порядке. По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации. Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации запрос передается директору Управления. Директор Управления в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения сотруднику Управления. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Если предметом обращения заявителя является предоставление информации, не относящейся к компетенции Управления, сотрудник Управления сообщает заявителю, в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

60. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником Управления, уполномоченным предоставлять информацию, запроса о предоставлении информации.

Сотрудник Управления осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальная длительность выполнения действия составляет 1 день (один день). Действие должно быть выполнено в течение 7 дней (семи дней) со дня получения сотрудником Управления запроса.

Сотрудник Управления, уполномоченный предоставлять информацию:

- формирует информацию, либо готовит мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия запрашиваемой информации.

Сотрудник Управления, уполномоченный предоставлять информацию, передает указанные выше документы на подпись директору Управления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в день подготовки документов.

Директор Управления подписывает информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня (три дня).

Сотрудник Управления, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанную информацию или мотивированное решение об отказе в предоставлении информации в порядке делопроизводства для выдачи.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день (один день). Действие совершается в день получения подписанных документов от директора Управления.

61. Предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) заявителю. Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление сотруднику Управления, уполномоченному выдавать документы.

**IV. Формы контроля за исполнением регламента**

62. Контроль за полнотой и качеством оказания 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) специалистов Управления, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

63. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги, и принятием решений специалистами Управления осуществляется директором Управления.

64. Специалист Управления, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка поиска и подготовки запрашиваемой информации или мотивированного решения об отказе в предоставлении информации.

65. Специалист Управления, уполномоченный выдавать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

66. Персональная ответственность специалистов Управления закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства РФ.

67. Текущий контроль осуществляется путем проведения директором Управления проверок соблюдения и исполнения специалистами Управления Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Тульской области и муниципальных нормативных правовых актов МО Яснополянское Щекинского района.

68. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Управления не реже одного раза в месяц.

69. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

 70. Информация для заявителя об его праве на досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, включает в себя:

1. адреса, контактные телефоны, фамилии, имена, отчества должностных лиц предоставляющих муниципальную услугу.
2. информацию о приеме, регистрации, рассмотрении письменных заявлений, жалоб граждан;
3. информацию о возможности приема и рассмотрения отзывов и предложений граждан по электронной почте;
4. информацию о приеме заявителей председателем комитета.

71. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (претензия) на действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, устно или письменно.

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

1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
4. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
5. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
6. отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

 72. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы.

1. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.
2. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.
3. Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в учреждение. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

73. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение получателя муниципальной услуги с жалобой или претензией на действия (бездействие) и решения должностных лиц, специалистов учреждения.

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

* фамилию, имя, отчество;
* почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* изложение сути жалобы;
* личную подпись и дату.

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

Ответ на жалобу направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

74. 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. К ним относятся:

- Законодательные акты;

- Должностные инструкции сотрудников;

- другие локальные акты.

75. Структурные подразделения и должностные лица, которым может быть адресована жалоба в досудебном (внесудебном) порядке:

Действия (бездействие) и решения должностных лиц могут быть обжалованы главой муниципального образования Яснополянское Щекинского района, Тульская область, Щекинский район, п. Головеньковский, ул. Пчеловодов, д.9 тел. 8(48751)38-6-85;

76. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в администрацию МО Яснополянское Щекинского района, рассматривается не более 15 рабочих дней со дня регистрации жалобы. В случае отказа администрации МО Яснополянское Щекинского района 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.

77. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1. жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию МО Яснополянское Щекинского района;
2. жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального портала МО Яснополянское Щекинский район, «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

78. Жалоба должна содержать:

1. наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, 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 (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), 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.

79. Общие требования к рассмотрению жалобы:

1. жалоба, поступившая в администрацию МО Яснополянское Щекинского района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа структурного подразделения, предоставляющего Услугу, должностного лица структурного подразделения, предоставляющего 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, если действующим законодательством РФ не установлены случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен;
2. по результатам рассмотрения жалобы администрации МО Яснополянское принимает одно из следующих решений:

- 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

82. Результат досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги – ответ на обращение заявителя.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

 предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

|  |
| --- |
| Главе администрации МО Яснополянское Щекинского района |
|   |
|   |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| почтовый адрес: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| телефон: |

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(квартира, комната, комната в квартире, жилой дом, нежилое помещение, иной объект)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

расположенное по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Цель предоставления информации: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( Заключение договора с обслуживающей организацией, заключение договора социального найма, выкуп объекта, либо иная цель предоставления информации)

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

Информацию получу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (лично, почтовым отправлением, по электронной почте)

дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

 предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

**Блок-схема последовательности административных действий (процедур) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

Консультация заявителя

Прием и регистрация заявления и приложенных документов

Рассмотрение и проверка заявления и документов

ДА

НЕТ

Мотивированное решение об отказе в предоставлении информации

Предоставление информации