

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«МОНАСТЫРЩИНСКИЙ РАЙОН» СМОЛЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 19.01.2024 № 0005

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

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области от 27.09.2019 № 0329 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»

Администрация муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Признать утратившим силу:

- постановление Администрации муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области от 21.03.2016 № 0068 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания и подлежит размещению на официальном сайте Администрации муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области.

4. Контроль над исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области Дьяконенкова Н.А.

Глава муниципального образования

«Монастырщинский район»

Смоленской области **В.Б. Титов**

Утвержден

постановлением Администрации муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области

от 19.01.2024 № 0005

**Административный регламент**

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

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования настоящего административного регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» на территории Монастырщинского городского поселения Монастырщинского района Смоленской области (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации муниципальной услуги, порядок взаимодействия между Администрацией муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области (далее – Уполномоченный орган), юридическим и физическими лицами, их уполномоченными представителями при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок обжалования действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Круг заявителей**

1.2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют юридические и физические лица (далее - заявитель).

1.2.2. При предоставлении муниципальной услуги от имени заявителей вправе выступать их законные представители или их представители по доверенности (далее также - заявитель), выданной и оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица обращаются в Отдел по городскому хозяйству Администрации муниципального образования «Монастырщинский район» Смоленской области (далее – Структурное подразделение Уполномоченного органа) или многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг (далее также – МФЦ):

- лично;

- по телефонам;

- в письменном виде.

1.3.2. Сведения о месте нахождения, графике работы, номерах контактных телефонов, адресах официального сайта и адресах электронной почты размещаются на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», региональных государственных информационных системах «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее также – Реестр) и «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» с последующим размещением сведений в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.3. Информация о государственной услуге размещается:

1) на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, по адресу: <http://www.admin-smolensk.ru/~monast/>;

2) в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.);

3) посредством использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее также – Единый портал) (электронный адрес: http://www.gosuslugi.ru), а также региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области» (далее также – Региональный портал) (электронный адрес: <http://pgu>. admin-smolensk.ru).

1.3.4. Размещаемая информация содержит:

1) извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

2) порядок обращения за получением муниципальной услуги;

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

4) сроки предоставления муниципальной услуги;

5) формы заявлений и образцы их заполнения;

6) текст настоящего Административного регламента с приложениями;

7) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

8) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых специалистами органа, предоставляющего муниципальную услугу, в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. Консультации по процедуре предоставления государственной услуги осуществляются:

- в письменной форме на основании письменного обращения;

- при личном обращении;

- по телефону;

- по электронной почте.

Все консультации являются бесплатными.

1.3.6. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц уполномоченного органа при предоставлении консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- консультации в письменной форме предоставляются специалистами уполномоченного органа на основании письменного запроса, в том числе поступившего в электронной форме, в течение 30 дней после получения указанного запроса;

- при консультировании по телефону должностные лица органа местного самоуправления представляются, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, предлагают представиться собеседнику, выслушивают и уточняют суть вопроса. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- по завершении консультации должностные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, должны кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые следует предпринять гражданам или их законным представителям;

- специалисты органа местного самоуправления в ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

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

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет Структурное подразделение Уполномоченного органа;

2.2.2. Для предоставления муниципальной услуги не требуется обращение в иные органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации.

2.2.3. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

**2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги**

2.3.1. Результатами предоставления муниципальной услуги является принятие решения:

- о предоставлении информации о порядке предоставления коммунальных услуг.

2.3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем одного из следующих документов:

-информационное письмо о порядке предоставления коммунальных услуг.

2.3.3. Результат предоставления муниципальной услуги может быть передан заявителю в очной или заочной форме, в одном или нескольких видах (бумажном, бумажно-электронном (посредствам факса, электронной почты), электронном)*.*

2.3.4. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги заявитель обращается в Отдел лично. При обращении в Отдел заявитель предъявляет паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность.

2.3.5. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги заявителю выдается документ, заверенный рукописной подписью ответственного сотрудника Администрации.

2.3.6. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном виде документ, заверенный рукописной подписью ответственного сотрудника Администрации, направляется заявителю по почте (заказным письмом) на адрес заявителя, указанный в запросе (обращении, заявлении).

2.3.7. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде документ, заверенный электронной подписью ответственного сотрудника Администрации, направляется на адрес электронной почты, указанный в запросе (заявлении, обращении) и (или) передается на Единый портал, Региональный портал.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, – 30 дней с момента регистрации запроса (заявления, обращения) и комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в Уполномоченный орган.

2.4.2. При направлении заявителем заявления и копий всех необходимых документов, предоставляемых заявителем, по почте срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты их поступления в Отдел (по дате регистрации).

2.4.3. При направлении заявления и всех необходимых документом, предоставляемых заявителем, в электронном виде срок предоставления муниципальной услуги отсчитывается от даты их поступления в Уполномоченный орган (по дате регистрации), либо по дате регистрации в ведомственной информационной системе (при наличии таковой), о чем заявитель получает соответствующее уведомление через Единый портал, Региональный портал.

2.4.4. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет –3 рабочих дня.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов,**

**регулирующих отношения, возникающие в связи**

**с предоставлением муниципальной услуги,**

**с указанием их реквизитов**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

а) [Конституцией](https://internet.garant.ru/#/document/10103000/entry/0) РФ;

б) [Жилищным кодексом](https://internet.garant.ru/#/document/12138291/entry/0) РФ;

в) [Федеральным закон](https://internet.garant.ru/#/document/186367/entry/0)ом от 06.10. 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

г) [Федеральным закон](https://internet.garant.ru/#/document/186367/entry/0)ом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

д) [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/0) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

е) [Федеральным законом](https://internet.garant.ru/#/document/12177515/entry/0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

ж) [постановлением](https://internet.garant.ru/#/document/12186043/entry/0) Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

з) настоящим административным регламентом;

е) иными нормативными правовыми актами.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов,**

**необходимых в соответствии с федеральным и (или)**

**областным законодательством для предоставления**

**муниципальной услуги, услуг, необходимых и**

**обязательных для предоставления муниципальной**

**услуги, подлежащих представлению заявителем,**

**и информация о способах их получения заявителями,**

**в том числе в электронной форме, и порядке**

**их представления**

2.6.1. В перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, входят:

1) заявление;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя, или доверенность и документ, удостоверяющий личность представителя заявителя (если заявление и документы подаются представителем заявителя);

3) документ, подтверждающий полномочия выступать от имени юридического лица.

2.6.2. Запрещено требовать от заявителя представления документов и информации, не входящих в перечень документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента.

2.6.3. Документы, представляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, адрес его места жительства, телефон (если есть) должны быть написаны полностью;

- в документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.6.4. Документы, необходимые для получения муниципальной услуги, могут быть представлены как в подлинниках, так и в копиях, заверенных в установленном законодательством порядке. В случае необходимости специалист, в обязанности которого входит прием документов, заверяет копии документов на основании подлинников документов, после чего подлинники документов возвращаются заявителю.

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

2.7.1. Отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента, или предоставление документов не в полном объеме.

2.7.2. Документы не соответствуют требованиям, установленным пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента.

2.7.3. Предоставление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения.

2.7.4. Заявление подано лицом, не уполномоченным совершать такого рода действия.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в предоставлении муниципальной услуги**

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

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

2.9.1. Для предоставления муниципальной услуги не требуется получение иных услуг.

**2.10. Порядок, размер и основания взимания**

**государственной пошлины или иной платы, взимаемой**

**за предоставление муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

**2.11. Максимальный срок ожидания**

**в очереди при подаче запроса о предоставлении**

 **муниципальной услуги, услуги организации,**

**участвующей в предоставлении муниципальной**

**услуги, и при получении результата**

**предоставления таких услуг**

2.11.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

**2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

2.12.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать15 минут.

2.12.2. Порядок регистрации заявления указан в подразделе 3.1 раздела 3 настоящего Административного регламента.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

К помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга (к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам), предъявляются следующие требования:

1) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы органа, предоставляющий муниципальную услугу;

2) прием граждан и их законных представителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания – присутственных местах, включающих в себя места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги и информирования. Для удобства граждан пожилого возраста, инвалидов и их законных представителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и граждан рекомендуется размещать на нижнем этаже здания;

3) входы в помещения рекомендуется оборудовать пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски;

4) у входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения;

5) помещения Уполномоченного органа, должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

6) места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть комфортными для граждан пожилого возраста, инвалидов и их законных представителей, оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками), местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды граждан. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании органа, предоставляющий муниципальную услугу, но не может быть менее 5;

7) консультирование граждан рекомендуется осуществлять в отдельном кабинете;

8) каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройством;

9) при организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения;

10) окна (кабинеты) приема граждан должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера окна (кабинета);

- времени приема;

- времени перерыва на обед;

11) на информационных стендах в помещениях уполномоченного органа, предназначенных для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

- график приема граждан специалистами;

- порядок получения консультаций специалистов;

- порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, с образцами их заполнения;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых органом, оказывающим муниципальную услугу, в ходе предоставления муниципальной услуги.

**2.14 .Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность мест предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется услуга;

3) обеспечение возможности получения заявителями (представителями заявителей) информации и обеспечение доступа заявителей (представителей заявителей) к сведениям о муниципальной услуге, размещаемым на Едином портале и (или) Региональном портале;

4) получение муниципальной услуги в электронной форме;

5) возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме).

2.14.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (определяется как отношение количества запросов о предоставлении муниципальной услуги, исполненных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных запросов за отчетный период);

2) количество взаимодействий заявителя (представителя заявителя) с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

3) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

4) возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 151 Федерального закона № 210-ФЗ (далее – комплексный запрос).

**2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной** **услуги в многофункциональных центрах предоставления**

**государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если**

**муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

2.15.1. Обеспечение возможности получения заявителями (представителями заявителей) информации и обеспечение доступа заявителей (представителей заявителей) к сведениям о муниципальной услуге, размещаемым на Едином портале и (или) Региональном портале.

2.15.2. Обеспечение доступа заявителей (представителей заявителей) к форме заявления, в том числе для копирования и заполнения ее в электронном виде с использованием Регионального портала.

2.15.3. Обеспечение возможности подачи заявления в форме электронного документа посредством Единого портала и (или) Регионального портала.

2.15.4. Обеспечение возможности для заявителя (представителя заявителя) получения результата муниципальной услуги в электронном виде.

2.15.5. Обеспечение возможности для заявителей (представителей заявителей) осуществлять с использованием Единого портала и (или) Регионального портала мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

2.15.6. Обеспечение возможности осуществления оценки качества предоставления муниципальной услуги с использованием Единого портала и (или) Регионального портала.

2.15.7. Обеспечение возможности для заявителей досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа Смоленской области, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных гражданских служащих Смоленской области.

2.15.8. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не осуществляется.

2.15.9. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством комплексного запроса.

2.15.10. Обращение за получением муниципальной услуги в электронной форме и предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляются с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона «Об электронной подписи».

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

**а также особенности выполнения административных**

**процедур в многофункциональных центрах предоставления**

 **государственных и муниципальных услуг**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрацию документов;

2) рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

3) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

**3.1. Прием и регистрация документов**

3.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в Уполномоченный орган либо поступление запроса по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

3.1.2. Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

1) проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента;

2) проверяет соответствие представленных документов требованиям*,* установленным пунктом 2.6.3 настоящего Административного регламента;

3) регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

4) сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

3.1.3. Результатом административной процедуры является получение сотрудником, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, пакета документов.

3.1.4. Продолжительность административной процедуры не более 3 дней.

3.1.5. Обязанности сотрудника, ответственного за прием и регистрацию документов, должны быть закреплены в его должностной инструкции.

**3.2. Рассмотрение обращения заявителя**

3.2.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформления результата предоставления муниципальной услуги является получение сотрудником пакета документов.

3.2.2. При получении запроса заявителя сотрудник, ответственный за рассмотрение документов:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента;

3) устанавливает наличие полномочий Структурного подразделения по рассмотрению обращения заявителя.

3.2.3. В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия Структурного подразделения и отсутствуют определенные пунктом 2.8 настоящего Административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, сотрудник готовит в двух экземплярах проект информационного письма (результат предоставления муниципальной услуги) заявителю.

3.2.4. Результатом административной процедуры является информационное письмо.

3.2.5. Продолжительность административной процедуры не более 3дней.

3.2.6. Обязанности специалиста, ответственного за рассмотрение документов, должны быть также закреплены в его должностной инструкции.

**3.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги (решения)**

 **заявителю**

3.3.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление специалисту, ответственному за прием документов письменного ответа с указанием запрашиваемой заявителем информации либо письма, содержащего мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги, подписанного руководителем Уполномоченного органа.

3.3.2. Информационное письмо или уведомление о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

3.3.3. Информационное письмо о предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия информационного письма вместе с пакетом документов, представленных заявителем, остается на хранении в Структурном подразделении Уполномоченного органа.

3.3.4. Результатом административной процедуры является направление заявителю информационного письма или уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Продолжительность административной процедуры не более 3дней.

3.3.6. Обязанности сотрудника, ответственного за выдачу документов, должны быть также закреплены в его должностной инструкции.

**4. Формы контроля за исполнением настоящего**

**Административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением**

**и исполнением ответственными должностными лицами положений**

**настоящего Административного регламента и иных нормативных**

**правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению**

**муниципальной услуги, а также принятием решений**

**ответственными лицами**

4.1.1. Руководитель Уполномоченного органа или уполномоченные им лица осуществляют текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков действий и административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем Уполномоченного органа или уполномоченными им лицами проверок соблюдения и исполнения специалистами Уполномоченного органа положений настоящего Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей (представителей заявителей), рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

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

**предоставления муниципальной услуги**

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) и внеплановыми.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся в случае обращения заявителя с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностными лицами, муниципальными служащими Уполномоченного органа.

4.2.3. Плановый контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в ходе проведения проверок в соответствии с графиком проведения проверок.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги (тематические проверки).

4.2.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с федеральным законодательством.

**4.3. Ответственность муниципальных служащих органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц за решения и действия**

**(бездействие), принимаемые (осуществляемые)**

**ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Специалисты Уполномоченного органа несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях.

4.3.2. В случае выявления нарушений виновное лицо привлекается к ответственности в порядке, установленном федеральным законодательством и областными нормативными правовыми актами.

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

**граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также сотрудников структурного подразделения**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги сотрудниками структурного подразделения в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Отдела также сотрудников размещается:

1) в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) на Интернет-сайте Администрации: http://www.admin-smolensk.ru/~monast/.

2) на информационных стендах Администрации;

3) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Смоленской области».

5.3. 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами 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, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ сотрудника структурного подразделения, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 Смоленской области, муниципальными правовыми актами;

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 муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

5.4. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Уполномоченный орган.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо принята при личном приеме заявителя.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы в МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Уполномоченным органом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, представляющего муниципальную услугу, может быть направлена с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

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

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, исполняющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, 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 Смоленской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.8.2. 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.

5.9. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8. настоящего Административного регламента.

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

5.11. Ответ на жалобу заявителя не дается в случаях, если:

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

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

Уполномоченный орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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

5.12. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Структурного подразделения Уполномоченного органа в судебном порядке.

Приложение № 1

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении письменных разъяснений по вопросу порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг

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

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица (его уполномоченного представителя; наименование юридического лица)

проживающий по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес места жительства физического лица)

паспорт: серия \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (наименование органа, выдавшего паспорт, дата выдачи – для физических лиц)

действуя от имени\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица (если его интересы представляет законный представитель, представитель по доверенности))

на основании\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_,

(наименование и реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя – физического лица)

прошу предоставить письменные разъяснения по вопросу порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг

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

(излагается суть заявления)

Кадастровый номер объекта недвижимости\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес (место расположения) объекта недвижимости\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу предоставить (подчеркнуть выбранный вариант):

- при личном обращении в орган, предоставляющий муниципальную  услугу;

- посредством почтовой связи;

- по электронной почте \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать адрес электронной почты)

Приложение:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(при наличии – перечислить)

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Расшифровка подписи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

<\*> Письменное заявление юридического лица оформляется на бланке с указанием реквизитов заявителя, даты и регистрационного номера, фамилии и номера телефона исполнителя за подписью руководителя или иного должностного лица, имеющего право подписи соответствующих документов.

Приложение № 2

к Административному регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

**СОГЛАСИЕ**

**на обработку персональных данных**

Я,*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

(фамилия, имя, отчество - при наличии)

основной документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(вид документа, серия, номер, дата выдачи документа, наименование выдавшего органа)

зарегистрированный(ая) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

даю свое согласие на обработку моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство; сведения об инвалидности и иные сведения.

Ядаю согласие на использование персональных данных исключительно в целях рассмотрения моих документов, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Япроинформирован, что получатель сведений гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г. /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Подпись) (Расшифровка подписи)*