****

**Тульская область**

**Муниципальное образование**

**ЩЁКИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЩЁКИНСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

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

**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 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 19.07.2018 № 204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Щекинского района от 06.12.2019 № 12-1616 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов исполнения муниципальных функций», на основании Устава муниципального образования Щекинский район администрация муниципального образования Щекинский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Признать утратившим силу постановление администрации Щекинского района от 25.03.2015  № 3-462 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (С изменениями от 18.11.2015 № 11-1694, от 21.06.2016 № 6-653, от 08.12.2016 № 12 – 1356).

3. Постановление обнародовать путем размещения на официальном Портале муниципального образования Щекинский район и на информационном стенде администрации Щекинского района по адресу: Тульская область, г. Щекино, пл. Ленина, д. 1.

4. Постановление вступает в силу со дня официального обнародования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 ноября 2019 года.

|  |  |
| --- | --- |
| **Глава администрации** **муниципального образования** **Щекинский район** | **А.С. Гамбург** |

Согласовано:

О.А. Лукинова

Д.А. Субботин

Л.Н. Сенюшина

Т.Н. Еремеева

Исп. Давыдова Оксана Сергеевна,

Тел. 8 (48751) 5-51-05

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

|  |
| --- |
| Приложениек постановлению администрациимуниципального образованияЩекинский районот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|  |
| УТВЕРЖДЕНпостановлением администрациимуниципального образованияЩекинский районот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

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

**1. Общие положения**

**1.1. Термины, понятия и принятые сокращения,**

**используемые в административном регламенте**

Для целей настоящего административного регламента понятия и определения используются в значениях, установленных действующим законодательством, в том числе Федеральным законом [от 27.07.2010 № 210-ФЗ](http://nla-service.scli.ru:8080/rnla-links/ws/content/act/bba0bfb1-06c7-4e50-a8d3-fe1045784bf1.html) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**1.2. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – административный регламент) устанавливает порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги.

Разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в части электро- и газоснабжения (далее – муниципальная услуга), определяет стандарт предоставления муниципальной услуги и устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» - предоставление управлением по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район Услуги, которая осуществляется по запросам заявителей, в пределах установленных полномочий.

**1.3. Круг заявителей.**

В качестве заявителей при получении муниципальной услуги могут выступать физические и юридические лица.

От имени заявителей при предоставлении муниципальной услуги могут действовать представители, имеющие право в соответствии с действующим законодательством либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном действующим законодательством, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующим органом, являющимся разработчиком административного регламента, при предоставлении Услуги;

**1.4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги**

1. Информация о месте нахождения и графике работы организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг:

1) Управление по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район: 301248, Тульская область, г. Щекино, ул. Шахтерская, д.11.

График работы:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

пятница с 9.00 до 17.00;

обеденный перерыв с 13.00 до 13.48.

В предпраздничные дни режим работы сокращается на 1 час.

2) ГБУ ТО «Многофункциональный центр» отделение № 28 в г. Щекино: 301248, Тульская область, г. Щекино ул. Шахтерская, д. 21.

2. Информация о муниципальной услуге размещается на официальном Портале муниципального образования Щекинский район в сети Интернет, региональном Портале государственных услуг Тульской области, предоставляется заявителям индивидуально с использованием средств телефонной связи, при личном обращении гражданина в Управление, ГБУ ТО «Многофункциональный центр» отделение № 28.

3. Справочные телефоны:

1) Управление: 8(48751) 5-57-22 (факс), 8(48751) 5-37-04.

2) ГБУ ТО «Многофункциональный центр» отделение № 28: 8-800-200-71-02.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по вопросам предоставления муниципальной услуги, обращаются к ним на «Вы», проявляют спокойствие и выдержку, дают разъяснения, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные обратившимся лицом вопросы специалист, принявший звонок, должен сообщить обратившемуся лицу телефонный номер, по которому обратившееся лицо может получить необходимую информацию.

4. Адреса официальных сайтов органов, предоставляющих муниципальную услугу:

1) официальный Портал муниципального образования Щекинский район: <http://www.schekino.ru>;

2) региональный портал государственных услуг Тульской области: http://www.gosuslugi71.ru.

5. Адреса электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу:

1) Управление: e-mail: sh-kons1-gkh@tularegion.org;

2) ГБУ ТО «Многофункциональный центр» отделение № 28: e-mail: mfc7122@gmail.com.

6. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления Услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги:

1) индивидуальное устное информирование (консультирование) по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления (далее по тексту - должностные лица) в каб. № 21 при личном обращении к должностному лицу, непосредственно предоставляющему муниципальную услугу, в определенные для приема граждан часы либо по телефону;

2) индивидуальное устное информирование (консультирование) по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками ГБУ ТО «Многофункциональный центр» отделение № 28 при личном обращении к сотруднику, непосредственно предоставляющему муниципальную услугу, в определенные для приема граждан часы либо по телефону.

3) ознакомление заявителя с информацией, необходимой для предоставления муниципальной путем просмотра информации, размещенной в сети интернет на официальном Портале муниципального образования Щекинский район, региональном Портале государственных услуг Тульской области.

7. Порядок получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги:

1) индивидуальное устное информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления (далее по тексту - должностные лица) в каб. № 21 при личном обращении к должностному лицу, непосредственно предоставляющему муниципальную услугу, в определенные для приема граждан часы либо по телефону;

2) индивидуальное устное информирование заявителей о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками ГБУ ТО «Многофункциональный центр» отделение № 28 при личном обращении к должностному лицу, непосредственно предоставляющему муниципальную услугу, в определенные для приема граждан часы либо по телефону;

3) просмотр заявителем информации, содержащейся в личном кабинете заявителя при подаче заявления через региональный портал государственных услуг Тульской области: http://www.gosuslugi71.ru.

8. Информация, указанная в п. 1-6 настоящего раздела размещается в сети интернет на официальном Портале муниципального образования Щекинский район, региональном Портале государственных услуг Тульской области.

Текст настоящего административного регламента размещается в местах предоставления муниципальной услуги – управлении по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству каб. № 21.

**1.5. Права заявителей при получении муниципальной услуги**

При получении муниципальной услуги заявители имеют право на:

1) получение Услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги. А в случае, предусмотренном частью 2 статьи 14 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в соответствии с единым стандартом предосталения услуги;

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

3) досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения Услуги.

4) получение Услуги в электронной форме;

5) получение Услуги в многофункциональных центрах.

Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги с момента приема его запроса на предоставление муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им запрос.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются в письменном обращении (называются - при устном обращении) для юридических лиц: наименование юридического лица, а также фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица либо фамилия, имя, отчество представителя юридического лица; для физических лиц: фамилия, имя, отчество заявителя, почтовый адрес.

 Требования о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ» устанавливаются с учетом требований, установленных Административным регламентом.

При обращении на РПГУ заявитель авторизуется в системе и с помощью меню выбирает муниципальную услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов, и прикрепив электронные копии документов, пользователь портала оставляет заявку на оказание услуги. Изменения статуса заявки муниципальной услуги заявитель может в режиме реального времени отслеживать в личном кабинете на РПГУ.

Возможность получения общей информации по регламенту муниципальной услуги, контактных данных специалистов, реализована на региональном портале без необходимости обязательной авторизации.

**1.6. Обязанность отраслевого (функционального) органа, при предоставлении муниципальной услуги**

Управление по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район, участвующее в предоставлении Услуги, обязано:

1) предоставлять Услугу в соответствии с Регламентом;

2) представлять 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 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;

3) предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

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

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.** **Наименование муниципальной услуги**

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

**2.2 Наименование отраслевого (функционального) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Управление по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район, ГБУ «МФЦ».

**2.3. Результат предоставления Услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

 1) предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - информации):

а) о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

б) об используемых определениях и понятиях в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

в) об условиях предоставления коммунальных услуг;

г) о требованиях, предъявляемых к качеству коммунальных услуг;

д) о порядке и условиях заключения договоров на предоставление коммунальных услуг;

е) о тарифах и нормативах потребления коммунальных услуг, порядке их формирования;

ж) о порядке расчета и внесения платы за коммунальные услуги;

з) о мероприятиях в рамках законодательства об энергосбережении;

и) о порядке учета коммунальных услуг с использованием приборов учета;

 к) о правах и обязанностях потребителей коммунальных услуг (граждан, использующих коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности);

 л) о правах и обязанностях исполнителей коммунальных услуг (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей, предоставляющих коммунальные услуги, производящих или приобретающих коммунальные ресурсы и отвечающих за обслуживание внутридомовых инженерных систем, с использованием которых предоставляются коммунальные услуги);

 м) об основаниях перерасчета платежей за коммунальные услуги и порядке изменения размера платы за коммунальные услуги;

 н) о порядке установления факта непредставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность;

 о) о порядке приостановления или ограничения предоставления коммунальных услуг;

 п) о составе общего имущества в многоквартирном доме и требованиях к его содержанию;

 р) о порядке несения собственниками помещений в многоквартирном доме расходов на содержание и ремонт общего имущества;

 с) о требованиях, предъявляемых к содержанию жилищного фонда, в том числе к содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме;

 т) о порядке управления многоквартирным домом, способах управления, порядке их определения и реализации;

 у) о правах, обязанностях и ответственности сторон (собственников и нанимателей жилых помещений, ТСЖ, управляющих организаций);

 ф) требования (нормы и правила), предъявляемые к содержанию жилищного фонда;

 х) о тарифах на работы и услуги по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирном доме и услуги по управлению многоквартирными домами, порядке их формирования и утверждения;

 ц) об основаниях и порядке изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения;

 2) принятие решения о предоставлении мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа или документа на бумажном носителе.

Форма и способ получения документа (информации), подтверждающего предоставление Услуги (отказ в предоставлении Услуги) указывается заявителем в запросе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления Услуги исчисляется со дня регистрации запроса (заявления).

В случае представления гражданином заявления о предоставлении Услуги через многофункциональный центр, срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи многофункциональным центром такого заявления в орган, осуществляющий принятие решения.

**2.5. Правовые основания для предоставления Услуги**

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

[Федеральным закон](http://base.garant.ru/186367/)ом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах

организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 [Федеральным закон](http://base.garant.ru/12177515/)ом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

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

 Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;

 Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.10.2009 № 816 «О внесение изменений в акты Правительства Российской Федерации в части совершение порядка расчетов за электрическую энергию (мощность, тепловая энергия и природный газ)»;

Уставом муниципального образования город Щекино Щекинского района.

Уставом муниципального образования Щекинский район.

Иными нормативными правовыми актами, действующими на территории муниципального образования Щекинский район.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**для предоставления муниципальной услуги**

Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги, является письменное заявление (далее – заявление) по форме согласно приложению № 2 к настоящему административному регламенту или заявление в электронном виде, с использованием простой электронной подписи заявителя через личный кабинет Портала государственных услуг.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» заявитель представляет следующие документы:

1. заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме, утвержденной уполномоченным Правительством Российской Федерации органом исполнительной власти (приложения №2);
2. копия документа, удостоверяющего личность заявителя, являющегося физическим лицом, либо личность представителя физического или юридического лица;
3. копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица, если с заявлением обращается представитель заявителя (в случае необходимости);

Одновременно с копиями вышеперечисленных документов заявитель представляет их подлинники для сверки. После сверки подлинники документов возвращаются заявителю.

Для юридического лица все копии документов должны быть заверены подписью и печатью заявителя.

Управление по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район не вправе требовать от заявителя представления других документов, кроме документов, предусмотренных настоящим административным регламентом.

**2.7 Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги**

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для получения Услуги, являются:

1) обращение за предоставлением Услуги лиц, не указанных в пункте 1.3 Регламента;

2) обращение заявителя за Услугой, предоставление которой не предусмотрено настоящим регламентом;

3) отсутствие полного комплекта документов, необходимых для предоставления Услуги, предусмотренных пунктом 2.6 Регламента;

4) отсутствие в письменном заявлении фамилии заявителя, его направившего, и (или) почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

**2.8 Исчерпывающий перечень оснований**

**для отказа в предоставлении Услуги**

Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

 1) подача заявителем письменного заявления об отказе в предоставлении Услуги.

 2) не предоставление документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

3) обращение за предоставлением Услуги лиц, не указанных в пункте 1.3 Регламента;

 4) представления документов в ненадлежащий орган;

 Во всех перечисленных случаях заявителя уведомляют об отказе в предоставлении Услуги письменно или посредством электронной почты, или уведомлением на региональном портале.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги, содержащее причину отказа, подписывается начальником управления жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район и выдается заявителю не позднее 10 рабочих дней с даты регистрации запроса.

**2.9 Запрет требовать от заявителя предоставления документов**

**и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

1. Запрещается отказывать в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и официальном сайте.

2. Запрещается отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления Муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), официальном сайте.

3. Запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**2.10 Размер платы, взимаемой с заявителя**

**при предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

**2.11 Максимальный срок ожидания в очереди:**

1) при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут;

2) ожидание в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**2.12 Срок и порядок регистрации запроса заявителя**

**о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

 Регистрация письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день подачи заявления.

 Регистрация письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в автоматизированной системе электронного документооборота "Дело" в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в администрации муниципального образования Щекинский район.

 Регистрация устного заявления о предоставлении муниципальной услуги производится в журнале регистрации устных обращений с указанием фамилии, имени, отчества, адреса проживания Заявителя, даты и времени обращения, а также его сути.

**2.13 Требования к помещениям, в которых**

**предоставляется муниципальная услуга**

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

Помещение должно быть оборудовано системой противопожарной сигнализации.

Информационная табличка, содержащая сведения о полном наименовании, графике работы, размещается на хорошо просматриваемых посетителями местах.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

1) на стендах в помещениях и на официальном сайте ГБУ «МФЦ»;

2) на официальном портале администрации Щекинского района;

3) на Портале государственных и муниципальных услуг.

 Для инвалидов и других маломобильных групп населения должны быть предусмотрены:

1) возможность беспрепятственного входа в учреждения и выхода их них;

2) содействие со стороны должностных лиц учреждения при входе в учреждение и выходе из него;

3) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью должностных лиц учреждения;

4) возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью должностных лиц учреждения, предоставляющих услуги;

5) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения;

6) обеспечение доступа в учреждение, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

7) оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

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 связи.

Помещения МФЦ оборудуются согласно требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

**2.14. Показатели доступности и качества предоставления Услуги**

Соблюдение установленного количества взаимодействий заявителя с ответственными специалистами при предоставлении муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества взаимодействий (обращений, заявлений) одного заявителя в процессе предоставления муниципальной услуги к установленному количеству взаимодействий в соответствии с настоящим регламентом.

Соблюдение установленной продолжительности ожидания приема заявителем при подаче заявления.

Определяется как отношение количества заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, более установленного срока к общему количеству заявителей.

Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

Определяется как отношение количества заявлений, рассмотренных с нарушением сроков, к общему количеству рассмотренных заявлений за отчетный период.

Жалобы граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Определяется как количество обоснованных жалоб заявителей на качество и доступность муниципальной услуги, поступивших в администрацию муниципального образования, правительство Тульской области, иные органы и организации, за отчетный период.

Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги. Присвоение рейтинга осуществляется в порядке, установленном администрацией.

Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Определяется путем присвоения рейтинга по итогам проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги.

Контрольные показатели при анализе доступности, информирования и обращений граждан по качеству предоставления муниципальной услуги:

а) удовлетворенность населения качеством информирования (процент от числа опрошенных) – 98-100%;

б) удовлетворенность населения качеством предоставления муниципальной услуги - не менее 90%;

в) процент обоснованных жалоб – не более 0,5%.

Показатели доступности и качества предоставления Услуги формируются в рамках предоставления Услуги в виде таблицы, приведенной в приложении № 1 к Регламенту.

**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**

**3.1. Административные процедуры предоставления Услуги**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием (получение), первичная проверка и регистрация заявления о предоставлении Услуги;

 2) рассмотрение заявления и подготовка информации по результатам предоставления Услуги;

 3) выдача (направление) информации по результатам предоставления Услуги.

 Алгоритм (блок-схема) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» приведен в приложении № 3 к регламенту.

**3.2. Прием, первичная проверка и регистрация заявления**

**о предоставлении Услуги**

Юридическим фактом, служащим основанием для предоставления муниципальной услуги, является письменное заявление о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг, поступившее от заявителя лично или по почте, или по электронной почте, или на РПГУ из личного кабинета.

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист управления жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район, уполномоченный на прием запроса и документов (далее — должностное лицо, уполномоченное на предоставление муниципальной услуги).

 Обязанности специалиста управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству по приему заявлений закрепляются в должностной инструкции:

 1) В ходе приема заявления от заявителя, специалист управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству осуществляет проверку представленного заявления на предмет его оформления в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента. Срок выполнения административного действия составляет не более 20 минут с момента предоставления заявления заявителем.

 2) В случае наличия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в разделе 2.7 настоящего Административного регламента, специалист управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству в течение 10 минут с момента окончания проверки представленного заявления возвращает представленное заявление заявителю с разъяснениями причин отказа в приеме заявления.

 3) В случае отсутствия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в разделе 2.7 настоящего Административного регламента, специалист управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству направляет заявление в отдел по административной работе и контролю для осуществления регистрации в АСЭД "Дело" в день поступления заявления, но не позднее двух дней со дня поступления. После чего, в течение одного дня со дня регистрации заявления, оформленное заявление направляется в управление по вопросам жизнеобеспечения, строительства и дорожно-транспортному хозяйству для дальнейшего исполнения.

 4) Максимальный срок выполнения административной процедуры "Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги" при личном обращении заявителя - один день со дня регистрации заявления о предоставлении Муниципальной услуги.

 5) Критерием принятия решения в рамках административной процедуры "Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги" является наличие или отсутствие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в разделе 2.7 настоящего Административного регламента.

 6) Результатом выполнения административной процедуры "Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги" является зарегистрированное заявление в АСЭД "Дело", переданное в управление по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству для исполнения.

 7) Способом фиксации результата выполнения административной процедуры "Прием заявления о предоставлении Муниципальной услуги" является факт регистрации заявления в АСЭД "Дело".

**3.3. Рассмотрение заявления и подготовка информации для предоставления муниципальной услуги**

Основанием для начала выполнения административной процедуры является зарегистрированное заявление, которое передается специалисту, ответственному за исполнение муниципальной услуги.

Ответственный исполнитель:

 1) рассматривает поступившее заявление на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении Муниципальной услуги в течение 2 дней со дня поступления к нему заявления;

 2) критерием принятия решения является наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении Услуги.

 3) в случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, ответственный исполнитель управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству осуществляет подготовку уведомления об отказе в предоставлении информации в течение 3 дней со дня рассмотрения заявления на предмет выявления в нем оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

 4) в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, ответственный исполнитель управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству осуществляет подготовку запрашиваемой информации в течение 20 дней со дня регистрации заявления.

Максимальный срок исполнения административной процедуры - 25 дней со дня поступления заявления ответственному исполнителю управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству для рассмотрения.

 5) подготовленная информация на бумажном носителе подлежит передаче в день подготовки главе Администрации для подписания. Подписание главой Администрации подготовленной информации на бумажном носителе осуществляется в течение 2 дней со дня ее поступления к главе Администрации и является способом фиксации результата выполнения административной процедуры "Подготовка информации по результатам предоставления муниципальной услуги".

 Результатом административной процедуры является подписание главой администрации подготовленной информации на бумажном носителе или уведомления об отказе в предоставлении информации.

**3.4. Выдача (направление) информации**

 **по результатам предоставления Услуги.**

Подписанная главой администрации информация на бумажном носителе (или уведомление об отказе в предоставлении информации) передается в течение 1 дня со дня ее подписания главой администрации специалисту отдела по административной работе и контролю.

Основанием для начала административной процедуры "Выдача (направление) информации по результатам предоставления муниципальной услуги" является поступление подписанного главой администрации экземпляра информации специалисту отдела по административной работе и контролю.

Информация по результатам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю указанным им способом: лично, почтовым отправлением, электронной почтой.

В случае указания заявителем о личном получении информации, специалист отдела по административной работе и контролю с обращениями граждан в день поступления подписанного главой администрации экземпляра информации по указанному заявителем телефону согласовывает время выдачи информации (но не позднее следующего дня).

 В случае неявки заявителя для получения информации в согласованное с ним время, она направляется ему почтовым отправлением в течение 1 дня со дня предполагаемой выдачи информации, согласованного с заявителем.

 В случае указания заявителем о получении информации почтовым отправлением, либо в случае отсутствия сведений о способе предоставления информации, она направляется на бумажном носителе почтовым отправлением в течение 1 дня со дня передачи подписанного главой администрации экземпляра информации специалисту отдела по административной работе и контролю.

 В случае указания заявителем о получении информации в электронной форме, в день поступления подписанного главой администрации экземпляра информации, она переводится с бумажного носителя в электронную форму и направляется по указанному заявителем электронному адресу в течение 1 дня со дня поступления подписанного главой администрации экземпляра информации.

 Максимальный срок исполнения административной процедуры - 2 дня со дня поступления подписанного главой администрации экземпляра информации специалисту отдела по административной работе и контролю.

 Результатом административной процедуры является выдача (направление) информации по результатам предоставления муниципальной услуги.

 Способом фиксации административной процедуры "Выдача (направление) информации по результатам предоставления муниципальной услуги" является:

1) отметка заявителя, удостоверенная его подписью, о получении информации на втором экземпляре бумажного носителя информации (при личном получении заявителем информации);

2) наличие в программе электронной почты сведений о дате, адресе и содержании отправленной информации (при направлении информации Заявителю по электронной почте);

3) внесение в Реестр почтовых отправлений сведений об адресате и содержании почтового отправления (при направлении информации Заявителю почтовым отправлением).

**3.5 Особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

Заявителям обеспечивается возможность получения муниципальной услуги на РПГУ.

При обращении на региональный портал государственных услуг заявитель авторизуется в системе, и в меню портала выбирает муниципальную услугу, реализованную в электронном виде. Заполнив необходимые поля, соответствующие входным данным из перечня предоставляемых документов, и, прикрепив копии документов в электронном виде согласно перечню пункта 2.6 настоящего регламента, пользователь портала отправляет заявку на получение муниципальной услуги.

Заявка регистрируется на Портале автоматически в режиме реального времени.

Изменения статуса заявки муниципальной услуги заявитель сможет отслеживать в режиме реального времени в личном кабинете на РПГУ.

Со стороны ведомства ответственный специалист, являющийся пользователем системы исполнения регламентов (СИР), принимает заявку и обрабатывает её в соответствии с настоящим регламентом. В случае необходимости корректировки предоставленных данных, специалист сможет направлять сообщения в личный кабинет заявителя.

Получив данные, уполномоченный специалист, являющийся пользователем СИР, выполняет проверку документов и принимает решение о наличии права заявителя на получение муниципальной услуги.

Административная процедура выдачи (направления) информации по результатам предоставления Услуги выполняется согласно пункту 3.4 настоящего регламента.

Использование РПГУ гарантирует неразглашение и сохранность конфиденциальной информации, достоверность сведений за счет использования в электронной системе электронных подписей, полученных в доверенном удостоверяющем центре.

**3.6. Особенности организации предоставления государственных**

**и муниципальных услуг в многофункциональных центрах**

Предоставление муниципальной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом обеспечивается при обращении заявителя непосредственно в Управление или ГБУ «МФЦ», а также с использованием РПГУ (ЕПГУ). При этом заявитель подписывает заявление и документы простой электронной подписью в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Сведения о муниципальной услуге размещаются на РПГУ в порядке, установленном следующими документами:

1. Постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

2. Постановлением правительства Тульской области от 31.07.2012 № 413 «О государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области»;

3. Постановлением правительства Тульской области от 17.11.2011 № 161 «О реестре государственных услуг (функций) Тульской области».

Предоставление услуги в ГБУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги или органами, предоставляющими муниципальные, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Организация деятельности многофункционального центра осуществляется в соответствии соглашением от 29.07.2013 № С-11.13 «О взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуги Администрации муниципального образования Щекинский район».

ГБУ «МФЦ» осуществляет:

1) прием запросов заявителей о предоставлении муниципальных услуг;

2) представление интересов заявителей при взаимодействии с организациями, участвующими в представлении предусмотренных ч. 1 ст. 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

3) предоставление интересов органов, предоставляющих муниципальные услуги, при взаимодействии с заявителями;

4) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах, о ходе выполнения запросов о предоставлении муниципальных услуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальных услуг, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах;

5) взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении предусмотренных ч. 1 ст. 1 Федерального Закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе посредством направления межведомственного запроса с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

6) выдачу заявителям документов органов, предоставляющих муниципальные услуг, по результатам предоставления муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

7) иные функции, установленные нормативными правовыми актами и соглашениями о взаимодействии.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, и принятием в ходе их исполнением решений, осуществляется начальником управления по вопросам жизнеобеспечения, благоустройства, строительства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район, непосредственным руководителем уполномоченного лица, а также лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение проверок с периодичностью 1 раз в полугодие, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения специалистов, осуществляющих предоставление Услуги, проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками сектора по вопросам жилищного фонда положений действующего законодательства, регулирующего правоотношения в сфере предоставления Услуги, положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Щекинский район.

Руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов деятельности по предоставлению Услуги, обучению подчиненных. Несут персональную ответственность за соблюдением законности.

Специалист, ответственный за информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Специалист, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

Специалист, ответственный за проведение проверки представленных заявителем документов, требующих проверки полноты и достоверности, указанных в них сведений, несет персональную ответственность за:

1) своевременность и качество проводимых проверок по представленным заявителем сведениям;

2) соответствие направляемых запросов требованиям настоящего регламента;

3) соблюдение порядка и сроков направления запросов.

Специалист, ответственный за принятие решений о согласовании перепланировки и (или) переустройства жилого помещения, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, за достоверность сведений, своевременность и порядок согласования проекта решения, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

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

По результатам осуществления текущего контроля, в случае выявления нарушений законодательства Российской Федерации, законодательства Тульской области, виновные лица несут дисциплинарную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заинтересованных лиц, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц администрации.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы администрации муниципального образования Щекинский район, но не реже двух раз в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановый контроль осуществляется по поручению главы администрации муниципального образования Щекинский район и (или) поступлении обращения заявителя с претензией либо жалобой. Осуществляется в форме служебного расследования при поступлении претензий и жалоб по вопросам предоставления Услуги.

Проверка соответствия полноты и качества предоставления Услуги предъявляемым требованиям, осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Щекинский район.

В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок, в отношении виновных лиц принимаются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с действующим законодательством.

**4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Ответственность за нарушение установленного порядка исполнения Регламента наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностном регламенте (инструкции) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностные лица администрации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и должностным регламентом.

Специалист, ответственный за прием заявлений и выдачу документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение вопроса о предоставлении муниципальной услуги, за достоверность сведений, своевременность выдачи документов, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, а также должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги**

**5.1. 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 заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной или 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 субъектов Российской Федерации, 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 и статьей 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.**

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо в многофункциональный центр.

2. Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Управления, а также жалоб на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, его работников устанавливается Правительством Российской Федерации.

5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, либо многофункционального центра, работника многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, 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.

7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

8. 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.

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

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.

Положения раздела 5 настоящего административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

|  |  |
| --- | --- |
| **Начальник управления по вопросам жизнеобеспечения, строительства, благоустройства и дорожно-транспортному хозяйству администрации муниципального образования Щекинский район** | **Д.А. Субботин** |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1к административному регламентупредоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядкепредоставления жилищно-коммунальных услуг населению" |

|  |  |
| --- | --- |
| Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги | Нормативное значение показателя |
| 1.1. Удовлетворенность муниципального органа и заявителей качеством и полнотой предоставления информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги 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 | 100% |
| - в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации Щекинского района  | 100% |
| 2.1. Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документов | 100% |
| 2.2. Доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, не более установленного Административным регламентом | 100% |
| 2.3. Соблюдение срока регистрации обращения государственного органа и заявления заявителя | 100% |
| 2.4. Доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги, не более установленного Административным регламентом | 100% |
| 3.1. Доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 3.2. Доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 3.3. Доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги | 95% |
| 4.1. Соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, наличие системы противопожарной и охранной сигнализации, оборудованность информационными стендами, средствами электронной техники, местами для оформления заявителями документов (заявления, запроса), а также доступными местами общественного пользования (туалета)  | 100% |
| 4.2. Оборудованность рабочих мест специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, компьютерной техникой с возможностью выхода в Интернет, иной оргтехникой | 100% |
| 5.1. Укомплектованность управления структурного подразделения, необходимым количеством специалистов | 100% |
| 5.2. Доля специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с высшим профессиональным образованием | 90% |
| 6.1. Доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду муниципальной услуги | 5% |
| 6.2. Доля обоснованных жалоб, рассмотренных в установленный срок | 100% |
| 6.3. Доля заявителей, удовлетворенных существующим порядком досудебного обжалования | 95% |
| 6.4. Доля заявителей, удовлетворенных сроками досудебного обжалования | 100% |
| 6.5. Доля заявителей, удовлетворенных качеством досудебного обжалования  | 99,9% |
| 6.6. Доля заявителей, обратившихся за обжалованием действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке  | 0,1% |
| 7.1. Доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 8.1. Количество заявителей, обратившихся за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги | (человек) |
| 8.2. Количество заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги  | (человек) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2к административному регламентупредоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядкепредоставления жилищно-коммунальных услуг населению" |

|  |
| --- |
| Главе администрации Щёкинского района |
|  |
|  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| почтовый адрес: |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| телефон: |

Заявление

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

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

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

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

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

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

 (в полном объеме изложить суть обращения, сформулировав вопрос)

Ответ прошу направить

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

 (указать форму ответа и адрес, по которому необходимо его направить

 Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3к административному регламентупредоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядкепредоставления жилищно-коммунальных услуг населению" |

**Блок-схема**

**последовательности административных процедур**

**муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке**

**предоставления жилищно-коммунальных услуг населению"**

 ─────────────────────────────────────

 (Обращение Заявителя о предоставлении )

 ( информации о порядке предоставления )

 (жилищно-коммунальных услуг населению)

 ──────────────────┬──────────────────

 ┌─────────────────────┴─────────────────┐

 │Уполномоченный сотрудник принимает и│

 │регистрирует обращение, передает его│

 │руководителю для определения │

 │ ответственного исполнителя│

 └───────────────────┘

 │

┌─────────────────────┴────────────────────────┐

 │ Руководитель определяет ответственного │

 │исполнителя, которому передается обращение │

 │ для рассмотрения │

└────────────────────┬────────────────────────┘

 │

 /\

 / \

 / \

 / Содержатся ли \

 / в обращении основания\ да

 \для отказа в получении/ ────────────────────┐

 \ Муниципальной / │

 \ услуги? / │

 \ / │

 \/ │

 │ нет \/

┌────────────────────┴─────┐ ┌─────────────────────────────┐

│ Ответственный исполнитель │ │ Ответственный исполнитель │

│ рассматривает обращение и │ │ рассматривает обращение и │

│подготавливает запрашиваемую │ │ подготавливает уведомление об │

│ информацию │ │ отказе в предоставлении │

 └───────────────┘ │ Муниципальной услуги │

 └─────────────────────┘

 │ │

──────────────────── ─────────────────

( Подготовленная информация ) (Уведомление об отказе в предоставлении)

(подписывается руководителем и) ( Муниципальной услуги подписывается )

( передается уполномоченному ) ( руководителем и передается )

( сотруднику для выдачи ) ( уполномоченному сотруднику для )

 ( Заявителю ) ( направления почтовым отправлением )

 ( Заявителю )