



ПОСТАНОВЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ИЗОБИЛЬНОГО ИЗОБИЛЬНЕНСКОГО
РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

г. Изобильный

08 октября 2013 г.

№ 649

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

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Уставом города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о Порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению», согласно приложению.

2. Контроль за выполнением постановления возложить на управляющего делами Администрации города Изобильного Степаненко С.И.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Изобильного.

Глава города Изобильного
Изобильненского района
Ставропольского края

П.В. Веревкин

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) Администрации города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края (далее - Администрация) по предоставлению данной услуги.

Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями могут являться:

- юридические лица, физические лица и индивидуальные предприниматели (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу:

Администрация расположена по адресу: 356140, Ставропольский край, Изобильненский район, город Изобильный, улица Ленина, 15.

График работы Администрации:

понедельник – пятница — с 08-00 часов до 17-00 часов;

перерыв — с 12-00 часов до 13-00 часов;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Прием заявлений, информирование заявителей и выдача документов по результатам рассмотрения представленных заявлений Администрацией или Муниципальным казенным учреждением Изобильненского муниципального района Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ)

МФЦ расположен по адресу: город Изобильный, улица Ленина, дом 6, помещение 33.

График работы: с 9:00 до 13:00, с 14:00 до 18:00

приемные дни: понедельник - пятница

перерыв: с13:00 до 14:00

выходные дни - суббота, воскресенье

Справочные телефоны МФЦ:

Консультанты – 8(86545) 2-85-14

Бухгалтерия – 8(86545) 2-86-13

Системный администратор – 8(86545) 2-86-13.

Адрес официального сайта МФЦ: [_www.mfcizob.ru](http://www.mfcizob.ru).

Адрес электронной почты МФЦ: mfc.izob@yandex.ru.

1.3.2. Справочный телефон Администрации: (86545) 2-45-31.

1.3.3. Адрес электронной почты: izob1895@yandex.ru.

Сайт Администрации: www.izobilniy.stavkrai.ru (далее – официальный сайт Администрации).

Подача заявления и электронных образцов документов (сканированных документов), указанных в пункте 2.6 Административного регламента, в электронном виде осуществляется через официальный сайт Администрации, адрес которого указан выше.

1.3.4. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ).

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Администрации города Изобильного и МФЦ осуществляется при:

- личном обращении заявителя;
- письменном обращении заявителя;
- при обращении заявителя посредством телефонной связи;
- через официальный сайт Администрации и МФЦ, а также электронную почту, указанные в п. 1.3.3. Административного регламента;
- через электронную почту;
- через федеральную государственную информационную систему “Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)” www.gosuslugi.ru,

- через государственную информационную систему Ставропольского края “Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края” www.26.gosuslugi.ru.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стенде в месте предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальном подразделе Администрации города Изобильного, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в сети Интернет, а также в СМЭВ.

На информационных стендах Администрации, в том числе МФЦ размещается следующая информация:

- о перечне документов, необходимых для получения услуги;
- о сроках предоставления услуги;
- о размерах государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением услуги, порядке их уплаты;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц Администрации, в том числе МФЦ, участвующих в предоставлении услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений Администрацией, в том числе МФЦ в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);
- информация, указанная в подпунктах 1.3.1 - 1.3.4. Административного регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги.

2.1.1. Полное наименование муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги.

Услугу предоставляет Администрация.

При предоставлении услуги Администрация осуществляет взаимодействие с МФЦ.

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

- предоставление информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению;
- уведомление об отказе в предоставлении информации.

Результат предоставления услуги заявитель может получить в МФЦ.

2.4. Срок предоставления услуги

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

Допустимый срок предоставления услуги — в течение 15 дней с момента регистрации запроса.

Срок выдачи документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги — в течение 3 дней с момента исполнения муниципальной услуги.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Устав города Изобильного Изобильненского района Ставропольского края.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативно правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

Для получения услуги заявитель должен направить заявление о предоставлении информации о предоставлении жилищно – коммунальных услуг населению (приложения 2, 3 к Административному регламенту).

В запросе в обязательном порядке указываются:

- реквизиты заявителя (фамилия, имя, отчество физического лица, полное наименование юридического лица, ИНН, ОГРН, ОКВЭД, почтовый адрес);
- полное наименование услуги, на которую запрашивается информация, позволяющее однозначно ее определить (идентифицировать);
- объект недвижимости, на который запрашивается информация;
- цель получения информации;
- порядок получения информации (лично или по почте);
- подпись заявителя либо его представителя;

По усмотрению заявителя документы, необходимые для предоставления услуги, могут быть поданы в МФЦ.

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

Основаниями для отказа в приеме документов для получения услуги специалистами Администрации, сотрудниками МФЦ являются:

- представление заявителем неправильно оформленных (по форме или содержанию) или утративших силу документов, а также документов, содержащих неоговоренные исправления (подчистки, приписки);
- отсутствие оформленного в установленном порядке документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении услуги является отсутствие оформленного в установленном порядке документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя.

2.9. Взимание государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги.

Взимание государственной пошлины не предусмотрено.

Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.10. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе предоставить, отсутствует

2.11. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги.

2.11.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в Администрации и МФЦ не может быть более 15 минут.

2.11.2. Максимальное время при получении результата предоставления услуги в Администрации и МФЦ не может быть более 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.12.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в Администрации и МФЦ не может быть более 15 минут.

2.12.2. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги:

Запрос заявителя о предоставлении услуги в администрации, регистрируется посредством внесения в журнал учета обращений граждан.

Запрос заявителя о предоставлении услуги в МФЦ регистрируется посредством внесения данных в информационную систему.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставлении услуги.

2.13.1. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в МФЦ.

Здание, в котором располагается МФЦ, оборудуется отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения, в том числе заявителей с ограниченными возможностями передвижения.

Вход в здание оборудуется информационной табличкой, которая располагается на панели рядом с входом, и содержит следующую информацию о МФЦ:

наименование;

место нахождения;
режим работы;
номер телефона группы информационной поддержки МФЦ;
адрес электронной почты.

Выход из здания МФЦ оборудуется соответствующим указателем.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на первом этаже здания и имеют отдельный вход.

Помещения МФЦ состоят из нескольких функциональных секторов (зон):

сектор информирования;
сектор ожидания;
сектор приема заявителей.

В секторе информирования расположены:

окна консультантов для осуществления информирования заявителей о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах;

информационные стенды;
информационные киоски.

В секторе ожидания расположены:

электронная система управления очередью;
платежный терминал;

места ожидания для посетителей;

В секторе приема заявителей расположены:

окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна.

Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в МФЦ.

1. Информационное табло.

2. Информационные стенды, содержащие следующую информацию:
местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты МФЦ;

перечень услуг, оказываемых на базе МФЦ.

3. Информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:

полная версия текстов Административных регламентов;

перечень документов, необходимых для получения услуг;

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность МФЦ.

2.13.2. Требования к помещениям Администрации в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, в котором расположена Администрация оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание Администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Администрации осуществляющей предоставление услуги:

- наименование;
- место нахождения;
- график работы.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Администрации.

Места ожидания в очереди на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для данных целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;
- времени перерыва, технического перерыва.

Рабочее место специалистов Администрации должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Администрации.

На информационных стендах в местах ожидания размещается следующая информация:

- местонахождение, график приема граждан по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес интернет-сайта и электронной почты Администрации;
- информация о размещении работников Администрации;
- перечень услуг, оказываемых Администрацией;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуги, и требования, предъявляемые к документам;
- сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащими нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на интернет-сайте Администрации.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

доступность перечня документов и образцов на официальном подразделе www.ntr.izobadmin.ru Администрации;

возможность для заявителя получения услуги в МФЦ.

Показателями качества предоставления услуги являются:

- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям настоящего административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления услуг согласно регламенту;
- снижение количества обоснованных жалоб.

Основными показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

Своевременность:

процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100%;

процент (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 15 минут - 100%.

Качество:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги - 95 %.

Доступность:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги - 100%;

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет - 90%.

Вежливость:

процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала - 95%.

Процесс обжалования:

процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 2%;

процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования - 100%;

процент (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования - 90%.

2.15. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 2 к Административному регламенту.

2.16. Иные требования, учитывающие предоставление муниципальной услуги в МФЦ.

Административные действия должностных лиц Администрации, предоставляющего услугу, предусмотренные пунктом 3 настоящего Административного регламента, в части приема и выдачи документов, могут предоставляться на базе МФЦ на основании подписанного соглашения между Администрацией и государственным казенным учреждением Ставропольского края “Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае”.

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

3.1. Перечень административных процедур:

3.1.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

3.1.2. Прием и регистрация заявлений, прием документов на предоставление услуги.

3.1.3. Принятие решения о предоставлении услуги.

3.1.4. Выдача заявителю результата услуги

3.2. Описание административных процедур (описание каждой административной процедуры) содержит следующие обязательные элементы:

3.2.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

Основанием для консультирования по вопросам предоставления услуги является обращение заявителя в Администрацию, МФЦ или поступление его обращения в письменном, электронном виде.

Консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляется специалистом Администрации, МФЦ.

Специалист Администрации, МФЦ в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме услуги, явившейся причиной обращения, специалист Администрации, МФЦ уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы в соответствии с действующими Административными регламентами.

Срок консультирования по вопросам предоставления услуги не превышает 15 минут.

Контроль за процедурой консультирования по вопросам предоставления услуги осуществляет Глава Администрации города Изобильного, руководитель МФЦ.

При обращении заявителя в МФЦ перечень документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдается ему на руки.

3.2.2. Прием и регистрация заявлений, прием документов на предоставление услуги.

Основанием для начала процедуры является прием от заявителя специалистом Администрации, МФЦ заявления и документов, необходимых для предоставления услуги в соответствии с п.2.6. Административного регламента.

Ответственность за прием и регистрацию заявлений, прием документов несет специалист Администрации, МФЦ, который:

устанавливает личность заявителя путем проверки документов (паспорт, либо документ его заменяющий);

проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов;

сверяет оригиналы (копии документов, заверенных в порядке, установленном действующим законодательством) с копиями документов и проставляет заверительную подпись в штампе «с подлинником сверено»;

при приеме документов в МФЦ специалист производит копирование документов, сверяет оригиналы (копии документов, заверенных в порядке, установленном действующим законодательством) с копиями документов и проставляет заверительную подпись в штампе «с подлинником сверено».

Срок приема заявлений и документов от заявителей или их представителей не превышает 15 минут.

Специалист Администрации, МФЦ регистрирует заявление, вносит данные о принятии заявления и документов в информационную систему:

порядковый номер записи;

дату внесения записи;

данные заявителя (фамилию, имя, отчество, наименование юридического лица);

фамилию специалиста, ответственного за прием заявления и документов.

Процедура заканчивается для заявителя получением расписки о приеме документов с указанием варианта уведомления заявителя (посредством телефонной, почтовой, электронной связи). Фактом подтверждения получения документа является проставление подписи заявителя в расписке, которая остается в Администрации, МФЦ соответственно.

В случае установления фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, специалист Администрации, МФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. При отказе заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист Администрации, МФЦ готовит уведомление об отказе в принятии пакета документов с указанием

перечня выявленных препятствий для рассмотрения вопроса, заверяет его своей подписью и передает его заявителю.

Контроль за процедурой приема и регистрации заявлений, приема документов осуществляет руководитель Администрации, МФЦ.

Заявление и документы, поступившие в МФЦ, подлежат передаче в Администрацию, не позднее дня, следующего за днем их принятия.

3.2.3. Принятие решения о предоставлении услуги.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация заявления и наличие документов, указанных в п. 2.6.Административного регламента.

Специалист Администрации, в течение 5 рабочих дней:

проводит проверку наличия документов, прилагаемых к заявлению, соответствующих требованиям действующего законодательства и по результатам рассмотрения заявления и представленных документов готовит:

а) при принятии положительного решения готовит:

предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

б) при принятии отрицательного решения готовит:

уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Окончанием процедуры является регистрация документов Администрацией, или передача в МФЦ для выдачи заявителю.

3.2.4. Выдача заявителю результата услуги.

Основанием для начала процедуры является регистрация документов Администрацией, для выдачи заявителю или передача в МФЦ одного из следующих документов:

- при принятии положительного решения:

предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- при принятии отрицательного решения:

уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Заявителю, обратившемуся за предоставлением услуги в Администрацию, выдача документов осуществляется специалистом Администрации. При этом специалист не позднее следующего дня после поступления к нему указанных документов информирует заявителя (способом, указанным в заявлении) о необходимости их получения.

При уведомлении заявителя о предоставлении услуги посредством телефонной связи надлежащим уведомлением заявителя является факт дозвола по указанному в заявлении номеру телефона и сообщению результате предоставления услуги заявителю.

В случае если заявитель обратился за предоставлением услуги в МФЦ, специалист Администрации, не позднее следующего дня после поступления к нему документов передает их в МФЦ для выдачи заявителю.

Специалист соответствующего отдела МФЦ не позднее дня, следующего за днем поступления к нему документов, информирует

заявителя о необходимости получения подготовленных документов (способом, указанным в заявлении).

В случае неполучения заявителем документов в течение двух недель с момента окончания срока предоставления услуги специалист Администрации, или соответствующего отдела МФЦ повторно оповещает заявителя о необходимости получения подготовленных документов.

При уведомлении заявителя о предоставлении услуги посредством телефонной связи надлежащим уведомлением заявителя является факт дозвона по указанному в заявлении номеру телефона и сообщение о результате предоставления услуги заявителю.

Сроком выдачи результата услуги является последний день окончания срока предоставления услуги.

Документы должны быть переданы в МФЦ не позднее дня предшествующего дате окончания предоставления услуги. Передача документов из Администрации, в МФЦ сопровождается соответствующим Реестром передачи.

Процедура заканчивается выдачей заявителю одного из следующих документов:

- при принятии положительного решения:
предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.
- при принятии отрицательного решения:
уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Фактом подтверждения получения документа является проставление подписи заявителя в расписке, которая остается в Органе, предоставляющем услугу, или МФЦ соответственно.

Если по истечении двух недель с момента повторного оповещения заявителя, подготовленные документы не получены заявителем, специалист МФЦ возвращает их в Администрацию, для передачи в архив Администрации.

4. Формы контроля за исполнением регламента

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

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений должностными лицами Администрации и МФЦ осуществляется главой поселения и МФЦ соответственно, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного

регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

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

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение должностных лиц, специалистов Администрации и МФЦ к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

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

Администрация и МФЦ могут проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

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

4.3.1. Персональная и дисциплинарная ответственность специалистов Администрации и МФЦ определяется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3.2. Должностные лица Администрации и МФЦ, нарушающие порядок предоставления услуги, в том числе:

- а) препятствующие подаче заявлений граждан;
- б) неправомерно отказывающие гражданам в принятии, регистрации или рассмотрении их заявлений;
- в) нарушающие сроки рассмотрения заявлений;
- г) виновные в разглашении конфиденциальной информации, ставшей известной им при рассмотрении заявлений граждан;
- д) нарушающие право граждан на подачу жалоб, претензий;
- е) допускающие возложение на граждан, не предусмотренных законом обязанностей или ограничение возможности реализации их прав при приеме и рассмотрении заявлений граждан;

ж) неправомерно отказывающие в удовлетворении законных требований граждан несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением услуги осуществляется:

органами местного самоуправления;

органами государственной власти (при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами Ставропольского края);

общественными объединениями и организациями;

иными органами, в установленном законом порядке.

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

5. Досудебное (внесудебное) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста МФЦ

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами;

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

отказ Администрации, должностного лица Администрации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. 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.

Жалобы на решения, принятые специалистом Администрации, рассматриваются главой поселения.

Жалобы на действия специалистов МФЦ подаются в МФЦ и рассматриваются его руководителем.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

наименование Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, должностного лица Администрации, муниципального служащего или специалиста МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Сроки рассмотрения жалоб.

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации, должностного лица Администрации, 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.

Жалоба на действия специалистов МФЦ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

По результатам рассмотрения жалобы Администрация, глава поселения, руководитель МФЦ, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Управляющий делами
Администрации города Изобильного

С.И. Степаненко

Приложение 2
к Административному
регламенту

Главе Администрации
города Изобильного
Изобильненского района
Ставропольского края

Заявление
о предоставлении информации
о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению

Дата подачи заявления « ____ » _____ 20__ г.

Сведения о физическом лице, запрашивающем информацию

Фамилия _____
Имя _____
Отчество _____
Документ, _____
наименование _____

удостоверяющий личность	серия _____	номер _____
	выдан _____	_____
	дата выдачи _____	

Сведения о регистрации физического лица по месту жительства

Населенный пункт _____
Улица _____
Дом _____ корпус _____
Контактный телефон: _____

Сведения об объекте, на который запрашивается информация

Населенный пункт _____
Улица _____
Дом _____

Вид жилищно – коммунальной услуги, на которую запрашивается информация _____

Цель получения информации _____

Информацию следует: выдать на руки, отправить по почте
(ненужное зачеркнуть)

(собственноручная подпись физического лица)

Приложение 3
к Административному
регламенту

Главе Администрации
города Изобильного
Изобильненского района
Ставропольского края

Заявление о предоставлении информации
о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению
Дата подачи заявления «_____» _____ 20__ г.

Сведения о юридическом лице, запрашивающем информацию

Наименование

юридического лица

Ф.И.О.

руководителя

Ф.И.О.

представителя

Сведения о регистрации юридического лица

ОГРН

Код ОКВЭД

Юридический адрес

Район

Населенный пункт

Улица

Дом _____ корпус _____

Почтовый адрес для направления информации

Почтовый индекс

Область

Район

Населенный пункт

Улица

Дом _____ корпус _____

Контактный телефон:

E-mail:

Сведения об объекте, на который запрашивается информация

Населенный

пункт

Улица

Дом

Вид жилищно – коммунальной
услуги, на которую запрашивается
информация

Цель получения
информации

Информацию следует: выдать на руки, отправить по почте
(ненужное зачеркнуть)

(собственноручная подпись руководителя, либо представителя юридического лица)