**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Калининградская область**

**Администрация муниципального образования**

**«Светлогорский район»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«04» февраля 2016 года № 65

г. Светлогорск

**Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования «Светлогорский район»**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением администрации муниципального образования «Светлогорский район» от 30.09.2015 г. № 635 «Об утверждении перечня муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Светлогорский район» и в целях определения последовательного исполнения административных процедур, связанных с реализацией прав граждан и юридических лиц на получение муниципальной услуги,

**п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Административный регламент муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению муниципального образования «Светлогорский район» (Приложение № 1).

2. Настоящее постановление опубликовать в газете «Вестник Светлогорска» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

муниципального образования

Светлогорский район» А.В. Ковальский

Приложение 1

 к постановлению администрации

 муниципального образования

 «Светлогорский район»

 от «04» февраля 2016 года № 65

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**администрации муниципального образования «Светлогорский район»**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению**

**информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных**

**услуг населению**

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент регулирует порядок предоставления администрацией муниципального образования «Светлогорский район» муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее - Административный регламент), определяет сроки и последовательность административных процедур должностных лиц администрации муниципального образования «Светлогорский район» (далее - Администрация), муниципального казенного учреждения «Управление ЖКХ администрации Светлогорского района» (далее – Учреждение), Административного отдела администрации муниципального образования «Светлогорский район» (далее - Отдел) и муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Светлогорского района (далее - МФЦ) при осуществлении деятельности по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.1.1. Прием и выдача документов по муниципальной услуге может осуществляться через муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» Светлогорского района, при наличии соответствующего соглашения о передаче полномочий на прием и выдачу документов.

1.1.2. Перечень жилищно-коммунальных услуг, по которым предоставляется информация:

- содержание и ремонт жилого помещения, включая услуги и работы по управлению многоквартирным домом, содержание и текущий ремонт общего имущества в многоквартирном доме;

- капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме собственников жилья;

- холодное водоснабжение;

- горячее водоснабжение;

- водоотведение (канализация);

- электроснабжение;

- газоснабжение;

- отопление;

- обслуживание и содержание дорог и ливневой канализации;

- обслуживание и содержание тротуаров;

- благоустройство и озеленение территории муниципального образования;

- предоставление услуг по погребению и содержанию мест погребения;

- сбор, вывоз бытовых и промышленных отходов;

- отлов безнадзорных животных;

1.2. Круг заявителей.

В качестве заявителей по получению муниципальной услуги могут выступать юридические лица, индивидуальные предприниматели без образования юридического лица и физические лица независимо от места жительства или их представители (далее - заявители).

В случае подачи заявления с комплектом документов представителем заявителя к заявлению прилагается документ, подтверждающий его полномочия (для представителя физического лица – нотариально заверенная доверенность либо доверенность, заверенная иным предусмотренным законодательством Российской Федерации способом, для представителя юридического лица – доверенность, выданная за подписью руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы структурных подразделений Администрации, предоставляющих муниципальную услугу.

Местонахождение Учреждения: 238560, Калининградская область, г. Светлогорск, Калининградский проспект, 77а, кабинеты 40, 41, 44, 48, 65.

Местонахождение Отдела: 238560, Калининградская область, г. Светлогорск, Калининградский проспект, 77а, кабинет 36.

Местонахождение МФЦ: 238560, Калининградская область, г. Светлогорск, Калининградский проспект, дом 77а.

График работы Учреждения и Отдела:

- понедельник - пятница: с 09:00 до 18:00, перерыв: с 13:00 до 14:00;

- в предпраздничные дни: с 09:00 до 17:00, перерыв: с 13:00 до 14:00;

- суббота, воскресенье, праздничные дни - выходные дни.

График работы МФЦ:

- понедельник, вторник, среда, пятница с 09:00 до 18:00;

- четверг с 9:00 до 20:00;

- суббота с 09:00 до 13:00.

- воскресенье, праздничные дни - выходные дни.

Приемные дни для разъяснения специалистами Учреждения порядка и положений действующего законодательства Российской Федерации по предоставлению муниципальной услуги (кабинеты № 40, 41, 44, 48, 65):

- вторник с 9:00 до 13:00,

- четверг с 14:00 до 18:00.

1.3.2. Справочные телефоны структурных подразделений администрации муниципального образования «Светлогорский район», предоставляющих муниципальную услугу:

- телефоны для справок о рассмотрении заявления и по вопросам предоставления муниципальной услуги (Учреждения): 8(40153)3-33-64; 8(40153)3-33-63; 8(40153)3-33-62; 8(40153)3-33-84.

- телефон для справок о поступлении заявления (Отдела): 8(40153)3-33-06;

- телефон для справок о поступлении заявления (МФЦ): 8(40153)2-40-66, 8(40153)2-40-88.

1.3.3. Адрес официального сайта администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащего информацию о предоставлении муниципальной услуги: [www.svetlogorsk39.ru](http://www.svetlogorsk39.ru).

Адрес электронной почты администрации муниципального образования «Светлогорский район»: sgo@svetlogorsk39.ru;

Адрес электронной почты Учреждения:jkh@svetlogorsk39.ru;

Адрес электронной почты МФЦ: svetlogorsk@mfc39.ru.

1.3.4. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги доводится до заявителей следующими способами:

- непосредственно при личном обращении к специалистам МФЦ или Учреждения;

- при обращении к специалистам МФЦ или Учреждения с использованием средств телефонной связи по указанным в [пункте 1.3.2](#Par75) настоящего Административного регламента справочным телефонам;

- при обращении в МФЦ или Учреждения путем использования услуг почтовой связи;

- при обращении в МФЦ или Учреждения посредством электронной почты;

- посредством размещения на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.svetlogorsk39.ru.

1.3.4.1. Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги сообщаются специалистом МФЦ или Учреждения посредством телефонной связи, или предоставляются при личном обращении.

Для получения сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителем указываются (называются) фамилия, имя, отчество, дата подачи документов.

Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) муниципальной услуги находится представленный им пакет документов.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения информации, необходимой для предоставления муниципальной услуги, в том числе на стенде в месте предоставления муниципальной услуги, а также на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.5.1. На информационном стенде МФЦ, размещаемом в помещении многофункционального центра, содержится следующая информация:

- место нахождения и график работы МФЦ;

- номера справочных телефонов МФЦ;

- режим работы МФЦ;

- адрес официального сайта администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащего информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

- адрес электронной почты МФЦ;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.5.2. На официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.svetlogorsk39.ru](http://www.svetlogorsk39.ru). размещается следующая информация:

- место нахождения и график работы МФЦ, Отдела и Учреждения;

- номера справочных телефонов подразделений, предоставляющих муниципальную услугу;

- адрес официального сайта администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащего информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

- адрес электронной почты Учреждения, Отдела и МФЦ;

- исчерпывающий перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

- полный текст Административного регламента.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется администрацией муниципального образования «Светлогорский район», организуется Учреждением.

Для получения муниципальной услуги от заявителя не требуется осуществления действий, в том числе согласований, а также обращений в иные государственные органы и организации.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг и информации о жилищно-коммунальных услугах, указанных в [пункте 1.1.](#Par50)2 настоящего Административного регламента.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней.

Приостановление срока предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Срок выдачи заявителю документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги:

- выдается (направляется в случае избрания заявителем способа направления ответа по почте или по электронной почте) в течение рабочего дня, указанного в расписке в графе «дата получения результата»;

- направляется согласно п. 3.11.2 (в случае неявки заявителя за результатом предоставления услуги) по истечении 10 рабочих дней от даты выдачи результата, указанной в расписке.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- Жилищный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», п. 17 статьи 16, статья 32;

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», п. 4 ст. 8;

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 30.12.2004 N 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 N 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 (или) с перерывами, прерывающими установленную продолжительность»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 N 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

- Постановление Госстроя Российской Федерации от 27.09.2003 N 170 (зарегистрировано в Минюсте Российской Федерации 15.10.2003, N 5176) «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда».

2.6. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в МФЦ следующие документы:

­ документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт гражданина Российской Федерации, либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность гражданина), копию указанного документа, если заявление направлено по почте, по электронной почте;

- заявление о предоставлении муниципальной услуги, в котором указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) - для физических лиц, для индивидуальных предпринимателей - номер и дата выдачи свидетельства о регистрации в качестве индивидуального предпринимателя);

- полное наименование, организационно-правовая форма, номер и дата выдачи свидетельства о государственной регистрации юридического лица (для юридических лиц);

- адрес регистрации по месту жительства (для физических лиц)

- место регистрации организации, почтовый адрес (для юридических лиц);

- номер контактного телефона;

- способ получения ответа о результате рассмотрения заявления;

- подпись заявителя (единоличного исполнительного органа - для юридического лица).

Заявление на предоставление муниципальной услуги составляется от руки (чернилами или пастой) или машинописным текстом в произвольной форме. Примерный образец заполнения заявления приводится в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту, примерный бланк заявления приводится в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Заявитель получает примерный бланк заявления у специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов, при личном обращении либо самостоятельно в электронном виде на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.svetlogorsk39.ru](http://www.svetlogorsk39.ru) в разделе «Инфраструктура».

В случае подписания заявления представителем заявителя к заявлению обязательно прилагается документ, подтверждающий его полномочия (нотариально удостоверенная доверенность либо доверенность, удостоверенная иным предусмотренным законодательством Российской Федерации способом).

Для представителя юридического лица – доверенность, выданная за подписью руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами**.**

Заявление о предоставлении муниципальной услуги заявитель представляет:

- при личном обращении к специалисту МФЦ, ответственному за прием и выдачу документов;

- по почте в адрес МФЦ;

- по электронной почте на адрес МФЦ;

При подаче заявления на получение муниципальной услуги с комплектом документов по электронной почте электронные образы документов должны предоставляться в формате PDF или RTF.

Заявитель может обратиться за получением муниципальной услуги с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

В случае направления заявления о предоставлении муниципальной услуги и комплекта документов по электронной почте заявление, подаваемое в форме электронного документа, подписывается заявителем простой электронной подписью, а прилагаемые к нему электронные документы должны быть подписаны должностными лицами органов (организаций), выдавших эти документы, усиленной квалифицированной электронной подписью (если законодательством Российской Федерации для подписания таких документов не установлен иной вид электронной подписи).

Заявление на получение муниципальной услуги, подаваемое в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг, формируется посредством заполнения интерактивной формы на региональном сегменте Единого портала государственных и муниципальных услуг.

Идентификация заявителя, подавшего заявление в электронном виде, регистрация заявления осуществляются в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, нормативными правовыми актами городского округа.

Электронные образы документов, представляемые с заявлением, направляются в виде файлов в одном из указанных форматов: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, JPG, PNG. Электронные образы документов, предоставляемые с заявлением, заверяются усиленной квалифицированной подписью лица, которое в соответствии с федеральными законами и изданными в соответствии с ними нормативными правовыми актами наделено полномочиями на создание и подписание таких документов.

В случае направления заявления о предоставлении муниципальной услуги с комплектом документов по почте либо по электронной почте выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется при личном обращении заявителя в МФЦ при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации либо иной документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации в качестве удостоверяющего личность гражданина).

2.7. Исчерпывающего перечня документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления, не имеется.

В распоряжении администрации муниципального образования «Светлогорский район» находятся нормативные правовые акты администрации муниципального образования «Светлогорский район».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в заявлении информации о заявителе (фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), почтового адреса;

- заявление не поддается прочтению и/или из его содержания невозможно установить суть обращения;

- обращение заявителя с требованием о предоставлении муниципальной услуги, организация предоставления которой не осуществляется Учреждением;

- заявление исполнено карандашом;

- сведения не соответствуют перечню, установленному [п. 2.6](#Par134) настоящего Административного регламента.

Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Отказ в приеме заявления оформляется в письменном виде и выдается (направляется) заявителю в течение 3 рабочих дней. Примерный бланк [уведомления](#Par728) об отказе в приеме заявления приводится в приложении N 6 к настоящему Административному регламенту.

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

2.9.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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

Для предоставления муниципальной услуги не требуется получения услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.13.1. Сроки регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении заявителя не доложен превышать 30 минут;

- при поступлении заявления по почте либо по электронной почте не должен превышать 1 рабочего дня.

2.13.2. Заявление регистрируется специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов, в автоматизированной информационной системе (далее – АИС) и передается в Учреждение, с проставлением на заявлении номера и даты в соответствии с записью в АИС.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещения и оформления визуальной и текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Помещение МФЦ должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, обеспечивать комфортное пребывание заявителей и исполнителей. В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников МФЦ.

2.14.2. Места ожидания приема заявителями должны быть оборудованы стульями (не менее трех), столами (стойками) для возможности оформления заявления, обеспечены местами общественного пользования (туалетами) и хранения верхней одежды заявителей.

2.14.3. Прием заявителей осуществляется непосредственно в кабинете у рабочего места специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов.

Каждое рабочее место специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим, сканирующим устройством, стулом для приема заявителя.

Кабинеты приема заявителей оснащаются информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета.

Специалисты МФЦ, ответственные за прием и выдачу документов, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками (бэйджами) и (или) настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.14.4. Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде МФЦ в месте для ожидания гражданами приема.

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

2.15.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

1) месторасположение МФЦ, в котором осуществляется прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги, с учетом транспортной доступности (возможность добраться до подразделения в пределах 10 минут);

2) возможность получения заявителем информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- по телефону;

- непосредственно у специалиста Учреждения;

- непосредственно у специалиста МФЦ ответственного за прием и выдачу документов (на информационном стенде, при личном консультировании);

- на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) возможность выбора заявителем порядка подачи заявления предоставления муниципальной услуги:

- путем личного обращения;

- посредством почтовой связи;

- посредством электронной почты;

- в электронной форме посредством заполнения интерактивной формы на региональном сегменте Единого портала государственных и муниципальных услуг. Указанный способ подачи заявления заявитель вправе реализовать после осуществления Правительством Калининградской области и администрацией муниципального образования «Светлогорский район» необходимых мер, направленных на предоставление услуг в электронной форме;

4) возможность получения заявителем примерного бланка заявления:

- у специалиста Учреждения;

- у специалиста МФЦ, ответственного за прием и выдачу документов;

- на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

5) обеспечение беспрепятственного доступа к помещениям, в которых осуществляется прием документов и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

2.15.2. Показатели качества муниципальной услуги:

1) снижение числа обращений получателей муниципальной услуги с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

2) полнота и актуальность информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- на информационном стенде МФЦ;

- на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

3) соответствие помещений, в которых осуществляется прием документов и выдача результата, мест ожидания приема заявителями санитарно-эпидемиологическим нормам, а также требованиям, установленным настоящим Административным регламентом в части комфортности;

4) удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (определяется в ходе проведения мониторинга качества и доступности муниципальной услуги);

5) соблюдение должностными лицами МФЦ, Учреждения и Отдела участвующими в предоставлении муниципальной услуги, установленного нормативными правовыми актами порядка предоставления муниципальной услуги (в части срока предоставления, порядка информирования, оснований для отказа в предоставлении услуги);

6) компетентность, вежливость и корректность должностных лиц МФЦ и Учреждения, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями;

7) отсутствие фактов более 4 переадресаций звонков, поступивших от заявителей, обратившихся за консультацией.

2.15.3. При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги заявитель взаимодействует со специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов, два раза: при подаче документов для предоставления муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

При обращении за предоставлением муниципальной услуги по почте заявитель взаимодействует со специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов, один раз.

Продолжительность каждого взаимодействия составляет 30 минут.

Заявитель может получить информацию о ходе предоставления муниципальной услуги, используя входящий номер своего заявления:

- непосредственно у специалиста МФЦ или Учреждения, ответственного за прием и выдачу документов;

- с использованием средств телефонной связи у специалиста МФЦ или Учреждения, ответственного за прием и выдачу документов;

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.16.1. Специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов, предоставляются консультации по следующим вопросам:

- порядок заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- срок рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- время приема на консультацию или подачи заявления;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Время устной консультации о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.16.2. Информация о сроке предоставления муниципальной услуги сообщается заявителю специалистом МФЦ при приеме заявления с комплектом документов.

2.16.3. Начальник Учреждения осуществляет контроль передачи в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги в срок не позднее 18:00 часов рабочего дня, предшествующего дате выдачи заявителю готового результата, указанной в расписке (дате окончания срока) предоставления муниципальной услуги.

2.16.4. Специалисты МФЦ и Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги обязаны:

- при консультировании по телефону назвать свою фамилию, должность, а также наименование структурного подразделения, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Не допускается переадресация обратившегося более 4 раз. Во время ответа по телефону не допускается ведение параллельных разговоров с окружающими людьми;

- при консультировании посредством индивидуального устного информирования дать обратившемуся полный, точный и оперативный ответ на поставленные вопросы;

- при консультировании по письменным обращениям дать четкий и лаконичный ответ на поставленные вопросы с указанием фамилии, инициалов и номера телефона исполнителя. Ответ выдается под роспись или направляется по почте (по электронной почте) на адрес, указанный обратившимся, в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента поступления письменного обращения.

2.16.5. Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- прием, проверка и регистрация заявления специалистом МФЦ, ответственным за прием и выдачу документов - административная процедура осуществляется в первый рабочий день с момента поступления заявления. В случае принятия решения об отказе в приеме заявления административная процедура заканчивается административным действием - выдачей (направлением) уведомления об отказе в приеме заявления для предоставления муниципальной услуги. Данная процедура должна быть завершена не позднее одного рабочего дня с момента подачи (поступления заявления);

- передача заявления начальнику Учреждения - административная процедура осуществляется во второй рабочий день;

- рассмотрение заявления начальником Учреждения и назначение ответственного исполнителя - административная процедура осуществляется не позднее третьего рабочего дня;

- подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на заявление - административная процедура осуществляется не позднее восемнадцатого рабочего дня;

- согласование и подписание ответа на заявление - административная процедура осуществляется не позднее двадцатого рабочего дня;

- регистрация ответа на заявление - административная процедура осуществляется не позднее двадцать пятого рабочего дня;

- выдача (направление) ответа на заявление - административная процедура осуществляется не позднее тридцатого рабочего дня.

2.16.6. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявитель имеет возможность получения примерного бланка заявления в электронном виде.

Заявитель вправе подать заявление о предоставлении муниципальной услуги посредством электронной почты в МФЦ.

2.16.7. Перечень жилищно-коммунальных услуг, по которым предоставляется информация ([п. 1.1.](#Par50)2 настоящего Административного регламента), размещен на официальном сайте администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Начальник Учреждения назначает специалиста, ответственного за своевременность, полноту и достоверность размещения указанной на сайте информации. В случае изменения действующего законодательства, влекущего за собой изменение информации, указанной в [п. 1.1.](#Par50)2, назначенный специалист в 10-дневный срок со дня официального опубликования изменений обеспечивает соответствующие корректировки.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги:

- прием, проверка и регистрация заявления;

- передача заявления начальнику Учреждения;

- рассмотрение заявления начальником Учреждения и назначение ответственного исполнителя;

- подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на заявление;

- согласование и подписание ответа на заявление;

- регистрация ответа на заявление;

- выдача (направление) ответа на заявление.

3.2. Состав документов, которые находятся в распоряжении администрации муниципального образования «Светлогорский район», предоставляющей муниципальную услугу.

Документов, которые находятся только в распоряжении Учреждения, с которыми заявитель не может ознакомиться в свободном доступе, не имеется.

3.3. Порядок осуществления в электронной форме следующих административных процедур.

3.3.1. Заявителю предоставляется информация и обеспечивается доступ к сведениям о муниципальной услуге через официальный сайт администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.3.2. Заявитель вправе подать заявление о предоставлении муниципальной услуги посредством электронной почты.

При поступлении заявления по информационно-коммуникационной сети «Интернет» специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, не позднее рабочего дня, следующего за днем получения заявления, оформляет и направляет расписку в приеме документов по адресу электронной почты, указанному заявителем.

3.3.3. При предоставлении муниципальной услуги отсутствует необходимость взаимодействия Учреждения с иными органами и организациями.

3.3.4. Заявитель вправе получить результат предоставления муниципальной услуги в виде электронного документа, который направляется уполномоченным органом заявителю посредством электронной почты. Оригинал документа хранится в материалах дела заявителя в Учреждении.

3.3.5. Иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме не предусмотрены.

3.4. [Блок-схема](#Par568) предоставления муниципальной услуги приводится в приложении N 3 к настоящему Административному регламенту. [Порядок](#Par613) прохождения документов при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (технологическая карта) приводится в приложении N 4 к настоящему Административному регламенту.

3.5. Прием, проверка и регистрация заявления.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступившее от заявителя заявление о предоставлении муниципальной услуги (при личном обращении, посредством почтовой связи, по электронной почте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

3.5.2. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, при получении заявления о предоставлении муниципальной услуги, поданного при личном обращении:

- устанавливает предмет заявления, проверяет соответствие заявления установленным требованиями, удостоверяясь, что:

1) текст заявления написан разборчиво;

2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) - для физического лица, наименование юридического лица, адрес написаны полностью;

3) заявление не имеет серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание;

- регистрирует поступившее заявление о предоставлении муниципальной услуги в день его получения в АИС;

- проставляет на заявлении номер и дату приема в соответствии с записью в АИС;

- на основании порядка прохождения документов по предоставлению муниципальной услуги (технологической карты) рассчитывает дату выдачи готового результата заявителю, указывает ее в электронной регистрационной карточке (далее - регистрационная карточка) в АИС и ставит на контроль;

- оформляет расписку в приеме документов, проставляет на расписке номер, дату приема заявления, код услуги, дату выдачи расписки, дату получения результата предоставления муниципальной услуги, заверяет личной подписью с указанием должности, фамилии, инициалов (бланк [расписки](#Par672) представлен в приложении N 5 к настоящему Административному регламенту);

- передает заявителю на подпись расписку в приеме документов (только при личном обращении заявителя);

- информирует заявителя о сроке и способах получения результата предоставления муниципальной услуги (только при личном обращении заявителя);

- сканирует заявление, расписку в приеме документов и прикрепляет электронный(-ые) образ(-ы) файла (файлов) к регистрационной карточке в АИС;

- выдает (направляет) заявителю расписку в приеме документов.

При получении заявления о предоставлении муниципальной услуги посредством почтовой связи либо электронной почты:

- регистрирует заявление о предоставлении муниципальной услуги путем внесения соответствующих записей в АИС и прикрепляет электронный образ документа к регистрационной карточке;

- на основании порядка прохождения документов по предоставлению муниципальной услуги (технологической карты) рассчитывает дату выдачи готового результата заявителю, указывает ее в регистрационной карточке в АИС и ставит на контроль;

- оформляет и направляет в электронном виде по адресу электронной почты, указанному заявителем, расписку в приеме документов с указанием даты их получения, входящего номера, даты выдачи готового результата;

- прикрепляет расписку в приеме документов к регистрационной карточке.

В случае наличия в заявлении оснований, указанных в [пункте 2.8](#Par152) настоящего Административного регламента:

- уведомляет в устной форме заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению (при личном обращении заявителя);

- оформляет уведомление об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги (бланк [уведомления](#Par728) представлен в приложении N 6 к настоящему Административному регламенту);

- представляет уведомление об отказе в приеме заявления директору МФЦ (лицу, его замещающему);

- после подписания директором МФЦ (лицом, его замещающим) уведомления об отказе в приеме заявления вносит запись о выдаче (направлении) уведомления об отказе в приеме заявления в АИС, сканирует и заносит электронный образ заявления в учетную карточку обращения в АИС;

- передает заявителю под роспись (направляет по почте либо другим способом, указанным в заявлении) уведомление об отказе в приеме заявления.

Максимальный срок выполнения административного действия - 30 минут.

3.5.3. Директор МФЦ (лицо, его замещающее):

- рассматривает уведомление об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- проверяет обоснованность отказа в приеме заявления в соответствии с основаниями, указанными в [пункте 2.8](#Par152) настоящего Административного регламента;

- подписывает уведомление об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и возвращает его специалисту МФЦ, ответственному за прием и выдачу документов.

Максимальный срок выполнения административного действия - 30 минут.

3.5.4. Должностные лица, ответственные за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист МФЦ ответственный за прием и выдачу документов [(п. 3.5.2)](#Par268), директор МФЦ (лицо, его замещающее) [(п. 3.5.3)](#Par293).

3.5.5. Критерии принятия решений:

- соответствие заявления о предоставлении муниципальной услуги требованиям [п. 2.6](#Par134) настоящего Административного регламента;

- наличие оснований для отказа заявителю в приеме заявления для предоставления муниципальной услуги в соответствии с [п. 2.8](#Par152) настоящего Административного регламента.

3.5.6. Результатом административной процедуры могут являться:

- выдача (направление) заявителю расписки в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.7. Способами фиксации результата выполнения административной процедуры являются:

- присвоение заявлению (уведомлению об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги) регистрационного номера в АИС;

- выдача (направление) заявителю расписки в приеме заявления (уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги);

- прикрепление файла со сканированным образом заявления, расписки в приеме заявления (либо уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги) к регистрационной карточке в АИС.

3.6. Передача заявления начальнику Учреждения.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление.

3.6.2. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов:

- направляет регистрационную карточку из АИС в СЭД начальнику Учреждения (лицу, его замещающему);

- передает заявление начальнику Учреждения (лицу, его замещающему) в срок не позднее второго рабочего дня, следующего за днем принятия заявления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 10 минут.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов.

3.6.4. Критерием принятия решения является зарегистрированное заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.5. Результатом административной процедуры является получение начальником Учреждения (лицом, его замещающим) заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются дата и время направления регистрационной карточки и заявления заявителя начальнику Учреждения (лицу, его замещающему) в журнале передачи СЭД.

3.7. Рассмотрение заявления начальником Учреждения и назначение ответственного исполнителя.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является полученный начальником учреждения (лицом, его замещающим) зарегистрированное заявление.

3.7.2. Начальник Учреждения (лицо, его замещающее):

- рассматривает поступившее заявление, назначает специалиста Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист учреждения);

- передает специалисту Учреждения заявление в рабочий день, следующий за днем его получения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 час.

3.7.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - начальник Учреждения (лицо, его замещающее).

3.7.4. Критерием принятия решения является анализ содержания поступившего заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.7.5. Результатом административной процедуры являются дата и время передачи заявления специалисту Учреждения в регистрационной карточке в СЭД.

3.7.6. Способами фиксации результата выполнения административной процедуры являются:

- резолюция и фамилия специалиста Учреждения на заявлении заявителя и в регистрационной карточке в СЭД;

- дата и время направления регистрационной карточки специалисту Учреждения, и электронная запись в журнале действий программного обеспечения в СЭД.

3.8. Подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на заявление.

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является поступившее к специалисту Учреждения заявление с резолюцией начальника Учреждения (лица, его замещающего).

3.8.2. Специалист Учреждения:

- изучает заявление заявителя;

- осуществляет проверку законов, нормативных правовых актов и комментариев к ним, а также электронные справочники администрации;

- готовит проект ответа на заявление в двух экземплярах;

- передает заявление, два экземпляра проекта ответа начальнику Учреждения (лицу, его замещающему);

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 4 часа.

3.8.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист Учреждения.

3.8.4. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) сведений по заявлению заявителя в законах, нормативных правовых актах и комментариях к ним.

3.8.5. Результатом административной процедуры является подготовленный проект ответа заявителю.

3.8.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является наличие сведений по заявлению заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.9. Согласование и подписание ответа на заявление.

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры является подготовленный специалистом Учреждения проект ответа на заявление.

3.9.2. Начальник Учреждения (лицо, его замещающее):

- рассматривает заявление и проект ответа;

- согласовывает проект ответа на заявление, проставляя свою подпись на одном экземпляре проекта ответа;

- передает заявление, два экземпляра согласованного ответа на заявление заместителю главы администрации муниципального образования «Светлогорский район»;

- вносит отчет в регистрационную карточку в СЭД о результате выполнения административных действий.

Максимальный срок выполнения административного действия - 1 час.

3.9.3. Заместитель главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лицо, его замещающее):

- изучает заявление, проект ответа;

- при отсутствии замечаний подписывает два экземпляра проекта ответа на заявление заявителю;

- передает заявление и подписанные им два экземпляра ответа заявителю начальнику Учреждения (лицу, его замещающему);

Максимальный срок выполнения административного действия - 1час.

3.9.4. Должностное лицо, ответственное за выполнение административной процедуры - начальник Учреждения (лицо, его замещающее) [(п. 3.9.2)](#Par349), заместитель главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лицо, его замещающее) [(п. 3.9.3)](#Par355).

3.9.5. Критерием принятия решения является анализ проекта ответа на заявление.

3.9.6. Результатом административной процедуры является подписанный ответ на заявление заявителя.

3.9.7. Способы фиксации результата выполнения административной процедуры:

- подпись заместителя главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лица, его замещающего) на двух экземплярах ответа на заявление;

3.10. Регистрация ответа на заявление.

3.10.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанный ответ на заявление заявителя.

3.10.2. Начальник Учреждения (лицо, его замещающее), после получения от заместителя главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» двух экземпляров подписанного ответа на заявление заявителя:

- передает два экземпляра подписанного ответа на заявление заявителя специалисту Отдела, ответственному за регистрацию документов;

Максимальный срок выполнения административного действия - 30 минут.

3.10.3. Специалист Отдела, ответственный за регистрацию документов:

- проставляет в ответе на заявление исходящий номер и дату;

- передает ответ на заявление начальнику Учреждению (лицу, его замещающему).

3.10.4.Начальник Учреждения (лицо, его замещающее):

- вносит данные ответа на заявление в карточку СЭД;

- передает специалисту Учреждения ответ на заявление для подшивки второго экземпляра ответа на заявление в дело;

-передает первый экземпляр ответа на заявление в МФЦ.

В случае избрания заявителем способа направления результата предоставления муниципальной услуги по почте либо по электронной почте (при введении электронной цифровой подписи) специалист Учреждения:

- направляет один экземпляр ответа на заявление в Отдел для отправки почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении, в течение рабочего дня, указанного в расписке в графе «дата получения результата»;

- распечатывает уведомление об отправлении (при направлении электронной почтой), сканирует его, прикрепляет электронный образ файла к регистрационной карточке в СЭД;

- уведомляет МФЦ об отправки ответа заявителю для снятия заявления с контроля.

Максимальный срок выполнения административного действия - 30 минут.

3.10.5. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - начальник Учреждения [(п. 3.10.2, 3.10.4)](#Par369), специалист Отдела, ответственный за регистрацию документов [(п. 3.10.3)](#Par373).

3.10.6. Критерием принятия решения является подписанный ответ на заявление.

3.10.7. Результатом административной процедуры является зарегистрированный в СЭД ответ на заявление заявителя.

3.10.8. Способом фиксации результата выполнения административного действия являются номер и дата регистрации на двух экземплярах ответа на заявление заявителя в СЭД.

3.11. Выдача (направление) ответа на заявление.

3.11.1. Основанием для начала административной процедуры является явка заявителя для получения результата муниципальной услуги.

3.11.2. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, при личном обращении заявителя:

- устанавливает личность заявителя;

- выдает заявителю первый экземпляр ответа на заявление под роспись на распечатанном из АИС бланке расписки в выдаче документов;

- делает отметку в регистрационной карточке в АИС о предоставлении заявителю муниципальной услуги, снимает документ с контроля;

- в случае получения уведомления из Учреждения об отправке по почте либо по электронной почте ответа на заявление, снимает документ с контроля в АИС.

Максимальный срок выполнения административного действия - 30 минут.

В случае неприбытия заявителя в срок, указанный в расписке, ответ на заявление о предоставлении муниципальной услуги направляет в Учреждение по истечении 10 рабочих дней от даты выдачи результата, указанной в расписке. Учреждение направляет заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении через Отдел.

3.11.3. Должностное лицо, ответственное за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры, - специалист МФЦ (3.11.2), ответственный за прием и выдачу документов.

3.11.4. Критерием принятия решения является прибытие (неприбытие) заявителя.

3.11.5. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.11.6. Способы фиксации результата выполнения административной процедуры:

- роспись заявителя на экземпляре расписки в приеме документов, распечатанной из АИС;

- дата и время в регистрационной карточке АИС получения (направления) заявителем результата предоставления муниципальной услуги.

Раздел IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами (специалистами) МФЦ, Отдела и Учреждения положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений осуществляется директором МФЦ, начальником Отдела и начальником Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги (лицами, их замещающими).

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании соответствующих документов администрации муниципального образования «Светлогорский район», управляющего делами администрации муниципального образования «Светлогорский район», Учреждения.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых, квартальных, ежемесячных планов администрации муниципального образования «Светлогорский район» либо Учреждения) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или порядок выполнения отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.3. Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов, несет персональную ответственность за:

- несоблюдение сроков и порядка приема заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- неправильную регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги в АИС, за не постановку его на контроль;

- неправильность записи на заявление о предоставлении муниципальной услуги номера и даты регистрации;

- невыдачу (не направление) заявителю расписки в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги (уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги);

- несвоевременную передачу заявления о предоставлении муниципальной услуги начальнику Учреждения (лицу, его замещающего);

- не проведение проверки наличия в МФЦ результата предоставления муниципальной услуги не позднее 09:00 часов утра рабочего дня, предшествующего дате выдачи заявителю готового результата;

- несоблюдение сроков выдачи (направления) заявителю результата предоставления муниципальной услуги;

- несоблюдение сроков и порядка снятия документа с контроля в АИС.

4.4. Специалист Отдела, ответственный за регистрацию документов, несет персональную ответственность за:

- неправильную регистрацию ответа на заявление;

- за неправильное фиксацию в ответе на заявление исходящего номера и даты в соответствии с записью в СЭД;

4.5. Специалисты Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

- неполноту и недостоверность предоставления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальной услуги, указанной заявителем;

- несоблюдение сроков, порядка и правильности оформления проекта ответа на заявление заявителя;

- несоблюдение сроков и порядка передачи заявления и проекта ответа начальнику Учреждения (лицу, его замещающему);

4.5. Начальник Учреждения (лицо, его замещающие) несет персональную ответственность за:

- несоблюдение сроков назначения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, и передачи ему заявления;

- несоблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- неправомерность принятия решения о подписании проекта ответа на заявление заявителя;

- несоблюдение сроков и порядка согласования проекта ответа на заявление;

- несоблюдение сроков и порядка передачи заместителю главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лицу, его замещающему) заявления и проекта согласованного ответа заявителю;

- несвоевременную передачу ответа на заявление в МФЦ.

4.6. Начальник Отдела (лицо, его замещающее) несет персональную ответственность за:

- несоблюдение срока регистрации ответа на заявление в СЭД;

- несвоевременную передачу зарегистрированного ответа на заявление в начальнику Учреждения.

4.7. Заместитель главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лицо, его замещающее) несет персональную ответственность за:

- неправомерность принятия решения о подписании ответа на заявление заявителя;

- несоблюдение сроков и порядка передачи заявления и подписанного ответа начальнику Учреждения.

4.8. Персональная ответственность должностных лиц (специалистов) Учреждения, МФЦ и Отдела закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.9. Начальником Отдела, начальником Учреждения, директором МФЦ (лицами, их замещающими), ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, определяется периодичность, порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

По результатам контроля в случае выявления нарушений положений Административного регламента осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане (заинтересованные лица), их объединения и организации осуществляют контроль хода предоставления муниципальной услуги через официальный сайт администрации муниципального образования «Светлогорский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СВЕТЛОГОРСКИЙ РАЙОН», ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «СВЕТЛОГОРСКИЙ РАЙОН», ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

ЛИБО МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, специалистов (МФЦ, Отдела, Учреждения) в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования «Светлогорский район», предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица администрации муниципального образования «Светлогорский район», предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

1) нарушение срока регистрации заявления 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 Калининградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию муниципального образования «Светлогорский район», предоставляющую муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые главой администрации муниципального образования «Светлогорский район», подаются главе администрации муниципального образования «Светлогорский район».

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронной почте администрации муниципального образования «Светлогорский район» sgo@svetlogorsk39.ru, официального сайта администрации муниципального образования «Светлогорский район» svetlogorsk39.ru.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) в досудебном или судебном порядке, если это не затрагивает разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.

5.6. Заявители могут обжаловать в следующем порядке действия или бездействие должностных лиц (специалистов):

- специалиста МФЦ – директору МФЦ;

- специалиста Отдела - начальнику Отдела (лицу, его замещающему);

- специалиста Учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги, - начальнику Учреждения (лицу, его замещающему);

- начальника Учреждения (лица, его замещающего) – заместителю главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лицу, его замещающему);

- начальника Отдела (лица, его замещающего) – заместителю главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лицу, его замещающему);

- директора МФЦ (лица, его замещающего) – заместителю главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» (лицу, его замещающему);

- заместителя главы администрации, (лица, его замещающего) - главе администрации муниципального образования «Светлогорский район»;

Заявители также вправе обратиться с жалобой (претензией) на действия или бездействие должностных лиц, специалистов к любому из вышеуказанных должностных лиц, в подчинении которого находится ответственное за предоставление муниципальной услуги лицо (специалист).

5.7. Главы администрации муниципального образования «Светлогорский район» проводит личный прием заявителей.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Жалоба, поступившая в администрацию муниципального образования «Светлогорский район», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации муниципального образования «Светлогорский район», должностного лица администрации муниципального образования «Светлогорский район» 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.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы администрация муниципального образования «Светлогорский район», предоставляющая муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией муниципального образования «Светлогорский район», предоставляющей 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 Калининградской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [п. 5.8](#Par484) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение N 1

к Административному регламенту

 Главе администрации муниципального образования

 «Светлогорский район»,

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О. гражданина (наименование юридического лица),

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

 место жительства гражданина (место нахождения юридического лица),

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

 контактный телефон

Заявление

о предоставлении информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

 Прошу Вас предоставить мне информацию (справку) об \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по

 (наименование информации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Информацию (справку) прошу (нужное отметить):

 ┌───┐

 │ │ отправить по электронной почте по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 └───┘

 ┌───┐

 │ │ отправить по почте на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 └───┘

 ┌───┐

 │ │ выдать лично

 └───┘

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дата Личная подпись Инициалы, фамилия

Приложение N 2

к Административному регламенту

Образец

 Главе администрации муниципального образования

 «Светлогорский район»

 от Петровой А.А.,\_

 зарегистрирована и проживаю по адресу:\_

 г. Светлогорск, ул. Новая, 3,кВ. 5, тел. 000-000\_

Заявление

о предоставлении информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг

Прошу Вас предоставить мне информацию (справку) о порядке вывоза твердых бытовых отходов.

Информацию (справку) прошу (нужное отметить):

┌───┐

│ │ отправить по электронной почте по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

└───┘

┌───┐

│ │ отправить по почте на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

└───┘

┌───┐

│ x │ выдать лично

└───┘

«30» ноября 2015 года. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.А. Петрова

 Дата Личная подпись Инициалы, фамилия

Приложение N 3

к Административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению»**

┌─────────────────────────────────────┐

│ Прием, проверка и регистрация заявления │

└─────────────────────────────────────┘

 ┌────────────────────────────────────┐

│ Передача заявления начальнику Учреждения │

└────────────────────────────────────┘

 ┌────────────────────────────────────────────┐

│ Рассмотрение заявления начальником Учреждения и назначение │

│ ответственного исполнителя │

└────────────────────────────────────────────┘

 ┌─────────────────────────────────────────────┐

│ Подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на заявление │ │ │

└─────────────────────────────────────────────┘

 ┌────────────────────────────────────────┐

│ Согласование и подписание ответа на заявление │

└────────────────────────────────────────┘

┌────────────────────────────────────────┐

│ Регистрация ответа на заявление │

└────────────────────────────────────────┘

┌────────────────────────────────────────┐

│ Выдача (направление) ответа на заявление │

└────────────────────────────────────────┘

Приложение N 4

к Административному регламенту

**ПОРЯДОК**

**прохождения документов при предоставлении муниципальной**

**услуги «Предоставление информации о порядке предоставления**

**жилищно-коммунальных услуг населению»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Процедура | Участники | Длительность  | День с момента регистрации заявления |
| 1 | Прием, проверка и регистрация заявления | Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов | 30 минут | 1-й рабочий день |
| 2 | Передача заявления начальнику Учреждения | Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов | 10 минут | 2-й рабочий день |
| 3 | Рассмотрение заявления начальником Учреждения и назначение ответственного исполнителя | Начальник Учреждения (лицо, его замещающее) | 1 час | 3-й рабочий день |
| 4 | Подготовка ответственным исполнителем проекта ответа на заявление | Ответственный исполнитель | 4 часа | 18-й рабочий день |
| 5 | Согласование и подписание ответа на заявление | Начальник Учреждения (лицо, его замещающее), Заместитель Главы администрации (лицо, его замещающее) | 1 час | 20-й рабочий день |
| 6 | Регистрация ответа на заявление | Специалист Отдела, ответственный за регистрацию документов | 30 минут | 25-й рабочий день |
| 7 | Выдача (направление) ответа на заявление | Специалист МФЦ, ответственный за прием и выдачу документов | 30 минут | 30-й рабочий день |

Всего: 30 рабочих дней.

Приложение N 5

к Административному регламенту

РАСПИСКА

в приеме от заявителя документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги «Предоставление

информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

№ дела\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявитель: Ф.И.О. представившего документы

*(указывается фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) полностью)*

*(в случае предоставления муниципальной услуги юридическому лицу помимо Ф.И.О. представителя указывается полное наименование юридического лица)*

Адрес заявителя:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование и реквизиты документов | Количество экземпляров | Количество листов | Отметка о выдаче докум. заявителю | Отметка о нали-чии |
| Под-линных | Копий | Под-линных | В копиях | Под-линных | В копиях |
| 1. | Заявление о предоставлении муниципальной услуги  |   |   |   |   |   |   |   |

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

(должность сотрудника, принявшего документы) (подпись, Ф.И.О.)

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

дата выдачи расписки (указывается сотрудником, принявшим документы)

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

дата получения результата (указывается сотрудником, принявшим документы)

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

дата получения расписки (фамилия, инициалы, подпись заявителя)

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

(должность сотрудника, выдавшего документы) (фамилия, инициалы, подпись сотрудника)

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

(дата выдачи (получения) документов) (фамилия, инициалы, подпись лица, получившего документы)

Приложение N 6

к Административному регламенту

Уведомление об отказе

в приеме от заявителя заявления о предоставлении муниципальной

услуги «Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

Исх. N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

 Дана заявителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 фамилия, инициалы

в том, что Вами на приеме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата и время

предъявлено заявление о предоставлении муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 наименование муниципальной услуги

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

 Мною, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 фамилия, инициалы специалиста

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

 пункт и реквизиты Административного регламента, либо нормативного правового акта

Вам отказано в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 причина отказа

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

 должность подпись фамилия, инициалы