

**МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЗАЛУКОКОАЖЕ ЗОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И ДЗЭЛЫКЪУЭ МУНИЦИПАЛЬНЭ КУЕЙМ ЩЫЩ ДЗЭЛЫКЪУЭКЪУАЖЭ КЪАЛЭ ЖЫЛАГЪУЭМ И ЩIЫПIЭ АДМИНИСТРАЦЭ**

**КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ЗОЛЬСК МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНУНУ ЗАЛУКОКОАЖЕ ШАХАР ПОСЕЛЕНИЯСЫНЫ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯНЫ БАШЧЫСЫ**

361700, Кабардино – Балкарская Республика, Зольский район п.Залукокоаже, ул. Калмыкова, 20 тел (86637) 4-15-62; (86637) факс 4-11-88; Zalukokoage @ kbr.ru

**ПРОЕКТ**

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

 В целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг и создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом городского поселения Залукокоаже, местная администрация городского поселения Залукокоаже Зольского муниципального района Кабардино - Балкарской Республики **п о с т а н о в л я е т** :

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже».

2. Обнародовать данное постановление в соответствии с Порядком опубликования (обнародования) муниципальных правовых актов органов местного самоуправления городского поселения Залукокоаже Зольского муниципального района КБР, утвержденного Решением Совета местного самоуправления городского поселения Залукокоаже от 22 марта 2019 года № 28/3-6.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местной администрации

г.п.Залукокоаже П.А. Бжахов

Утвержден
постановлением местной администрации
г.п.Залукокоаже
от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_ 2021 г. № \_\_\_\_\_\_

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Глава 1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже Зольского муниципального района Кабардино - Балкарской Республики (далее - настоящий регламент) определяет сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже « (далее - муниципальная услуга).

Глава 2. Круг заявителей

2. Заявителями, имеющими право на предоставление муниципальной услуги, являются потребители жилищно-коммунальных услуг, граждане, использующие коммунальные услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, проживающие на территории городского поселения Залукокоаже Зольского муниципального района Кабардино - Балкарской Республики. От имени заявителя может выступать уполномоченный представитель, действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с действующим законодательством.

Глава 3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги

3. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется по следующему адресу: индекс 361700, Кабардино-Балкарская Республика, Зольский район, п.Залукокоаже, ул. Калмыкова, 20, кабинет № 3.

телефон: 8 (86637) 41-5-62; 41-1-88

График работы: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00,

перерыв - с 13.00 до 14.00, выходные - суббота, воскресенье.

4. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

- при личном обращении;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством электронной почты: gpzalukokoazhe@mail.ru;

- через Единый портал государственных услуг Российской Федерации -www.gosuslugi.ru (далее - ЕПГУ);

- через государственное бюджетное учреждение Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее - ГБУ «МФЦ»).

5. На официальном Сайте местной администрации городского поселения Залукокоаже Зольского муниципального района Кабардино - Балкарской Республики (далее - Администрация) по вопросу предоставления муниципальной услуги размещается следующая информация:

- административный регламент предоставления муниципальной услуги;

- почтовые реквизиты и телефоны Администрации ;

- адреса электронной почты, на которые можно направить обращение в Администрацию Краснознаменского сельсовета;

- график приема граждан должностными лицами Администрации;

6. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, специалист Отдела должен назвать наименование органа, должность, фамилию, имя, отчество и предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса. Специалист Отдела должен подробно и в вежливой форме информировать граждан, обратившихся по интересующим их вопросам. Прием и консультирование специалист Отдела должен осуществлять корректно и внимательно относясь к обратившимся, не унижая их чести и достоинства. Если специалист не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину, где он может получить необходимую информацию.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать другое время для устного информирования, дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 5 дней с момента поступления обращения.

7. Информирование заявителя о ходе рассмотрения предоставления муниципальной услуги или о готовности документов или сведений, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, осуществляется:

- в ходе личного приема заявителя;

- по телефону;

- по электронной почте.

В случае обращения заявителя с запросом о ходе предоставления муниципальной услуги посредством электронной почты, ответственное лицо, за предоставление муниципальной услуги, направляет ответ заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем получения указанного запроса.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

 Глава 4. Наименование муниципальной услуги

8. Муниципальная услуга – «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже».

 Глава 5. Наименование органа, предоставляющего

муниципальную услугу

9. Орган, предоставляющий муниципальную услугу – местная администрация городского поселения Залукокоаже Зольского муниципального района Кабардино - Балкарской Республики.

Глава 6. Результат предоставления муниципальной услуги

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю запрашиваемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже.

Глава 7. Срок предоставления муниципальной услуги

11. Срок исполнения муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации заявления.

Заявление и документы, указанные в настоящем административном регламенте, подлежат обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Администрацию, с обязательной выдачей заявителям расписки о перечне принятых документов.

Администрация не позднее чем через 3 рабочих дня со дня принятия решения выдает или направляет заявителю, подавшему соответствующее заявление, информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае представления заявителем документов, предусмотренных пунктом 13 настоящего регламента, через многофункциональный центр срок исполнения муниципальной услуги исчисляется со дня передачи многофункциональным центром таких документов в Администрацию.

Глава 8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1) Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 1 июля 2020 года);

2) Жилищным Кодексом Российской Федерации от 29 декабря 2004 года № 188-ФЗ;

3) Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

4) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

5) Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

6) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных";

7) Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации";

8) Уставом городского поселения Залукокоаже;

9) настоящим регламентом.

Глава 9. Исчерпывающий перечень необходимых документов

для предоставления муниципальной услуги

13. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению 1 к настоящему регламенту;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя;

3) доверенность, оформленную в соответствии с действующим законодательством (если с заявлением обращается уполномоченный представитель заявителя).

14. Администрация не вправе запрашивать документы, предусмотренные частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг").

15. Документы, указанные в пункте 13 настоящего регламента, могут быть представлены в Администрацию, как на бумажных носителях, так и направлены в электронной форме и посредством государственной информационной системы ЕПГУ.

16. Письменное обращение юридического лица оформляется на бланке с указанием реквизитов заявителя, даты и регистрационного номера, фамилии и номера телефона исполнителя за подписью руководителя или должностного лица, имеющего право подписи соответствующих документов.

17. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

18. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

19. Заявитель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги:

1) лично (через уполномоченного представителя);

2) почтовым отправлением по адресу:361700, Кабардино-Балкарская Республика, Зольский район, п.Залукокоаже, ул. Калмыкова, 20

3) посредством электронной почты на электронный адрес: gpzalukokoazhe@mail.ru;

4) через ЕПГУ (www.gosuslugi.ru);

5) через отдел ГБУ "МФЦ в соответствии с заключенным в установленном Правительством Российской Федерации порядке соглашением о взаимодействии.

Глава 10. Исчерпывающий перечень оснований

для отказа в приеме документов

20. Оснований для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

Глава 11. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

21. Оснований для приостановления муниципальной услуги не предусмотрено, за исключением случая приостановления по письменной просьбе заявителя.

22. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, или не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава местной администрации городского поселения Залукокоаже в соответствии с распределением обязанностей вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в уполномоченный орган. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение;

4) если обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в досудебном (внесудебном) или судебном порядке.

Глава 12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

23. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

Глава 13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления)

о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

24. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем документов на предоставление муниципальной услуги и при получении результата не должен превышать 15 минут.

При подаче заявителем документов на предоставление муниципальной услуги через почту, в том числе электронную почту, очередность определяется временем их поступления.

Глава 14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги

25. Ожидание гражданами личного приема осуществляется в здании Администрации, включающем места для ожидания и приема заявителей.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, указателями входа и выхода, табличкой с графиком работы, номерами и наименованиями помещений в здании.

Рабочее место главного специалиста оборудуется необходимой мебелью, персональным компьютером и другой оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме, а также организован доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Места для написания письменных заявлений оборудуются стульями и столами, с размещенными на них образцами написания заявлений, необходимыми канцелярскими принадлежностями.

Помещения должны содержать места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными

материалами. Места информирования оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах. К информационным стендам, на которых размещается информация, должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, специальными ограждениями и перилами. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

Глава 15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

26. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) размещение актуальной информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном Сайте местной администрации городского поселения Залукокоаже

2) возможность заявителя обращаться в Администрацию лично или путем направления заявления и документов электронной почтой;

3) соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

4) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

5) количество взаимодействий заявителя со специалистом Отдела в случае представления заявления и прилагаемых к нему документов в полном объеме и правильно оформленных и (или) заполненных не должно превышать 2 раз;

6) услуга оказывается бесплатно;

7) отсутствие в Администрации обоснованных жалоб по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Глава 16. Единый стандарт предоставления муниципальной услуги

27. В случаях, предусмотренных федеральными законами, Правительство Российской Федерации устанавливает единые требования к предоставлению муниципальной услуги (единый стандарт предоставления муниципальной услуги).

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Глава 17. Состав и последовательность действий при предоставлении

муниципальной услуги

28. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления, подготовка и предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже.

Ответственным за проведение административных процедур является специалист Отдела.

29. Основанием для начала административной процедуры "Прием и регистрация заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги" является обращение заявителя в Администрацию, с документами, указанными в пункте 13 настоящего регламента.

Максимальный срок выполнения данной процедуры составляет 1 рабочий день.

Специалист Отдела проверяет правильность заполнения заявления, комплектность предоставленных заявителем документов, устанавливает личность заявителя, с помощью предъявленного документа, удостоверяющего личность

В случае обращения с заявлением уполномоченного представителя, специалист Отдела устанавливает личность представителя, и проверяет его полномочия.

 Специалист Отдела проверяет наличие документов, представляемых заявителем, исходя из перечня, предусмотренного пунктом 13 настоящего регламента и соответствие представленных документов установленным требованиям.

Время выполнения действия составляет 10 минут.

Специалист Отдела принимает заявление, поступившее при личном обращении заявителя, посредством факсимильной или почтовой связи и регистрирует его в течение 1 рабочего дня со дня поступления в журнале регистрации заявлений граждан согласно приложению 2 к настоящему регламенту.

На заявлении ставится дата и номер в соответствии с записью в журнале регистрации.

Время выполнения действия составляет 5 минут.

Гражданину, подавшему заявление, выдается расписка в получении представленных документов, а также с указанием перечня документов, которые будут получены по межведомственным запросам согласно приложению 3 к настоящему регламенту.

Время выполнения действия составляет 5 минут

В случае подачи заявления с использованием ЕПГУ информирование заявителя о принятом решении происходит через личный кабинет заявителя.

При приеме документов в электронном виде, главный специалист, в срок до 60 минут с момента поступления документов в Администрацию, распечатывает данные документы на бумажный носитель и регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений граждан с пометкой "Эл/п".

Результатом исполнения административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

30. Основанием для административной процедуры "Рассмотрение заявления, подготовка и предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населения городского поселения Залукокоаже является зарегистрированное заявление.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 10 дней.

В соответствие с резолюцией Главы местной администрации городского поселения Залукокоаже специалист Отдела готовит заявителю информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населения городского поселения Залукокоаже за подписью Главы местной администрации городского поселения Залукокоаже.

Специалист выдает или направляет заявителю запрашиваемую информацию по адресу, указанному в заявлении либо через многофункциональный центр в течение 1 рабочего дня со дня готовности запрашиваемой информации. В случае представления заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр запрашиваемая информация направляется в многофункциональный центр, если иной способ его получения не указан заявителем.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление заявителю запрашиваемой информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского поселения Залукокоаже.

Глава 18. Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг

31. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием такого запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, или муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе ЕПГУ и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

6) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

32. Предоставление муниципальной услуги посредством ЕПГУ осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

33. Требования к электронным документам и электронным копиям документов, предоставляемым через порталы государственных и муниципальных услуг:

1) допустимыми расширениями прикрепляемых электронных образцов являются: файлы архивов (\*.zip); файлы текстовых документов (\*.doc, \*.docx, \*.txt, \*.rtf); файлы электронных таблиц (\*.xls, \*.xlsx); файлы графических изображений (\*.jpg, \*.pdf, \*.tiff); файлы передачи геоинформационных данных (\*.mid, \*.mif);

2) документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество - не менее 150 точек на дюйм);

3) каждый отдельный документ должен быть отсканирован и загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через порталы государственных и муниципальных услуг (функций), а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе;

4) файлы, предоставляемые через порталы государственных и муниципальных услуг (функций), не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

Глава 19. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

34. Основанием для начала административной процедуры является представление (направление) заявителем в Администрацию в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

 Специалист Отдела рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах специалист Отдела осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, специалист Отдела письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

Глава 20. Исчерпывающий перечень административных процедур

 (действий) в ГБУ "МФЦ"

35. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) в ГБУ "МФЦ" включает:

1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в ГБУ "МФЦ", о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги в ГБУ "МФЦ";

2) прием запросов заявителей о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в ГБУ "МФЦ" по результатам предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих муниципальные услуги;

4) иные действия, необходимы для предоставления муниципальной услуги.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Глава 21. Порядок осуществления контроля

36. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий,
определенных административными процедурами по предоставлению
муниципальной услуги, и принятием решений работниками Отдела,
осуществляется начальником Отдела путем проведения проверок
соблюдения и исполнения положений настоящего административного
регламента, иных правовых актов. Периодичность проведения контроля полноты и качества предоставления муниципальной услуги составляет не реже 1 раза в год.

 Проверки могут быть плановые (осуществляются на основании
годовых планов работы Отдела) и внеплановые. Проверка может
осуществляться на основании жалоб заявителей.
37. Все должностные лица, участвующие в предоставлении данной
муниципальной услуги, несут ответственность за выполнение своих
обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных
процедур.
 Персональная ответственность специалиста закрепляется в его
должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.
38. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны
юридических лиц не предусмотрен.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

Глава 22. Права заявителя на обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

39. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Администрации и (или) ее должностных лиц, муниципальных служащих (далее - должностные лица), отдела ГБУ "МФЦ" и (или) его работников, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" и (или) их работников, принятое и (или) осуществляемое в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба).

40. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, которые установлены статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино - Балкарской Республики, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино - Балкарской Республики, муниципальными нормативными 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, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино - Балкарской Республики, муниципальными нормативными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино - Балкарской Республики, муниципальными нормативными правовыми актами;

7) отказ структурного подразделения, его должностного лица (специалиста), отдела ГБУ "МФЦ", его работников, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино - Балкарской Республики, муниципальными нормативными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Глава 23. Органы местного самоуправления, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

41. Заявитель может обратиться с жалобой на решение и действие (бездействие), принятое (осуществляемое) в ходе предоставления муниципальной услуги, в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию, в отдел ГБУ "МФЦ", либо в Правительство Кабардино - Балкарской Республики, являющееся учредителем ГБУ "МФЦ" (далее - учредитель ГБУ "МФЦ"), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Жалобы на решения и действия (бездействие) специалиста Отдела, рассматриваются непосредственно Главой .

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника отдела ГБУ "МФЦ" подаются директору ГБУ "МФЦ".

Жалобы на решения и действия (бездействие) отдела ГБУ "МФЦ" подаются учредителю ГБУ "МФЦ".

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подаются руководителям этих организаций.

Глава 24. Порядок подачи жалобы

42. Жалоба может быть направлена по почте, через отдел ГБУ "МФЦ", в электронном виде с использованием сети "Интернет", официального сайта органа местного самоуправления, ЕПГУ, портала федеральной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг уполномоченным органом (далее - информационная система досудебного (внесудебного) обжалования), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

43. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления либо муниципального служащего, отдела ГБУ "МФЦ", его руководителя и (или) работника, организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", ее руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа местного самоуправления, его должностного лица либо муниципального служащего, ГБУ "МФЦ", его работника, организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", ее работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа местного самоуправления, его должностного лица либо муниципального служащего, отдела ГБУ "МФЦ", его работника, организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", ее работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

44. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем при помощи ЕПГУ, с использованием сети "Интернет", официального сайта.

При подаче жалобы в электронном виде она может быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

45. Жалоба на решение и (или) действие (бездействие) Администрации и (или) ее должностных лиц может быть подана заявителем через отдел ГБУ "МФЦ" (при наличии соответствующего соглашения). При поступлении жалобы ГБУ "МФЦ" обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между отделом ГБУ "МФЦ" и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

46. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) Администрации, ее должностных лиц, при осуществлении ими процедур в ходе предоставления муниципальной услуги, может быть подана юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в порядке, установленном статьей 112 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации, в антимонопольный орган.

Глава 25. Сроки рассмотрения жалобы

47. Жалоба, поступившая в Администрацию, отдел ГБУ "МФЦ", учредителю ГБУ "МФЦ", в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации , отдела ГБУ "МФЦ", организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Глава 26. Результат рассмотрения жалобы

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

49. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 48 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

50. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях осуществляемых Администрацией, отделом ГБУ "МФЦ", организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

51. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

52. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностные лица Администрации, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

53. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

54. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы должностному лицу, уполномоченному на составление протоколов об административных правонарушениях.

Глава 27. Порядок обжалования решения по жалобе

55. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

Глава 28. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

56. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Глава 29. Способы информирования заявителей о порядке подачи

и рассмотрения жалобы

57. Администрация , отдел ГБУ "МФЦ", организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", предоставляет информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы с использованием телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, а также посредством размещения такой информации на ЕПГУ и в соответствующем разделе "Федерального реестра государственных и муниципальных услуг (функций)".

Приложение 1

к административному регламенту

В местную администрацию г.п. Залукокоаже

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

 (Ф.И.О.)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О.)

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

почтовый адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (указать категорию информации согласно регламента)

Информацию готов получить (поставить любой знак в нужном квадрате):

 - лично на руки;

- по почте на указанный в заявлении адрес;

- по электронной почте на адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Приложение 2

к административному регламенту

ЖУРНАЛ

регистрации заявлений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п. | Дата | Ф.И.О., адрес | Краткое содержаниезаявления | Принятое решение | Дата выдачи (направления) решения | Примечание |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к административному регламенту

РАСПИСКА

Настоящая расписка выдана гр.

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

 фамилия, имя, отчество

в том, что специалистом местной администрации г.п. Залукокоаже приняты следующие документы для подготовки информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование документа | Количество листов |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Всего принято \_\_\_\_\_\_\_\_\_ документов на \_\_\_\_\_\_\_\_ листах.

"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_ г.

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

должность подпись фамилия, инициалы