

***АДМИНИСТРАЦИЯ***

*ВАСИЛЬЕВСКОГО сельского поселения*

*Бутурлиновского муниципального района*

*Воронежской области*

***ПОСТАНОВЛЕНИЕ***

от 04.06.2013 года № 24

с. Васильевка

Об утверждении административного регламента

администрации Васильевского сельского поселения

Бутурлиновского муниципального района Воронежской

области по предоставлению муниципальной услуги

 «Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг населению»

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с Федеральным Законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь постановлением администрации Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района от 17.09.2012 г. № 27 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг населению администрация Васильевского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее постановление в официальном периодическом печатном издании «Вестник муниципальных правовых актов Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Васильевского сельского поселения Л.В. Фомина

 Приложение

к постановлению администрации

Васильевского сельского поселения

 от 04.06.2013г. № 24

Административный регламент администрации Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент администрации Васильевского сельского поселения по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по реализации указанной муниципальной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями, администрацией Васильевского сельского поселения в связи с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

1.1.3. Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (Административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации и юридические лица, наделенные в соответствии с законодательством Российской Федерации полномочиями действовать от имени граждан либо юридических лиц (далее - заявитель, заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.3.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области.

1.3.2. Сведения о месте нахождения, графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок и консультаций), интернет-адресах, адресах электронной почты администрации Васильевского сельского поселения приводятся в [приложении № 1](#Par380) к настоящему Административному регламенту и размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения в сети Интернет (<http://vasilevskoe.ru/>);

- на официальном сайте правительства Воронежской области в сети Интернет в информационной системе Воронежской области "Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области" (www.govvrn.ru) (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет (www.gosuslugi.ru);

- на информационном стенде в администрации Васильевского сельского поселенияэ.

1.3.3. Способы получения информации о месте нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги:

- непосредственно в администрации Васильевского сельскогопоселения;

- с использованием средств телефонной связи, средств сети Интернет.

1.3.4. Информация заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг предоставляется уполномоченными должностными лицами администрации Васильевского сельского поселения (далее - уполномоченные должностные лица).

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами при личном контакте с заявителем с использованием почтовой, телефонной связи, с использованием средств Интернета:

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru).

На информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также на официальных сайтах администрации Васильевского сельского поселения, на Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещается также следующая информация:

- текст настоящего Административного регламента;

- тексты (выдержки) из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- формы, образцы заявлений, документов.

1.3.5. Заявители, представившие заявление на получение муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются уполномоченными должностными лицами:

- о порядке предоставления муниципальной услуги;

- о ходе предоставления муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.6. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения заявителю сообщается при подаче документов.

1.3.7. В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги с использованием телефонной связи, а также при личном контакте со специалистами.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

В рамках действия настоящего Административного регламента осуществляется предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация Васильевского сельскогопоселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- информация (в форме письма) о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

 2.3.1. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем направления (выдачи) заявителю:

- письма администрации сельского поселения с информацией о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (с указанием оснований для отказа).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более трех часов при непосредственном обращении и не более 30 дней при обращении в письменной форме по средствам почтового сообщения или Интернет.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 21.01.2009);

- Жилищным кодексом РФ ("Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14,);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ("Российская газета", N 95, 05.05.2006);

- Федеральным закон от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса" ("Российская газета", N 292, 31.12.2004)

- Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 N 307 "О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам" ("Российская газета", N 115, 01.06.2006);

- Постановлением Правительства РФ от 13.04.2010 N 237 "Об утверждении Правил осуществления контроля за соблюдением организациями коммунального комплекса стандартов раскрытия информации" ("Российская газета", N 87, 23.04.2010);

- постановлением администрации Васильевского сельского от 14.05.2013 г. № 15 «Об утверждении Перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района» (опубликованное в «Вестнике муниципальных правовых актов Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области» № 7 от 14.05.2013 г.);

- иными нормативными правовыми актами, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги при обращении заявителя в администрацию сельского поселения по телефону осуществляется без предъявления документов, при письменном обращении - на основании заявления, направляемого по форме, указанной в Приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

В заявлении должна быть указана информация о заявителе (Ф.И.О., паспортные данные, адрес регистрации, полное наименование, Ф.И.О. руководителя, фактический и юридический адрес - для юридического лица), контактный телефон (для физических и юридических лиц);

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя последний представляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

В виде документа на бумажном носителе заявление представляется:

- посредством почтового отправления;

- при личном обращении заявителя либо его представителя.

Заявление должно быть подписано заявителем либо его уполномоченным представителем, текст написан разборчиво, фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью. Заявление не должно иметь подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание.

В случае направления заявления в электронном виде через Портал государственных и муниципальных услуг Воронежской области http://svc.govvrn.ru либо федеральный портал государственных и муниципальных услуг http://www.gosuslugi.ru, заявление заполняется в электронном виде, согласно представленной на порталах электронной форме.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется. Заявление, поступившее в администрацию сельского поселения, подлежит обязательному приему, регистрации и рассмотрению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.8.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг;

- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

- текст электронного или письменного обращения не поддаётся прочтению.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, муниципальными правовыми актами Васильевского сельского поселения

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.11.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

У входа в каждое помещение размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.).

2.11.2. Около здания должны быть организованы парковочные места для автотранспорта, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.11.3. Центральный вход в здание, где предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

2.11.4. В помещениях для ожидания заявителям должны быть отведены места, оборудованные стульями, кресельными секциями.

2.11.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

текст настоящего Административного регламента (полная версия - на официальном сайте администрации Васильевского сельского поселения, в сети Интернет и извлечения - на информационных стендах);

тексты (выдержки) из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

образцы оформления документов.

2.11.6. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.12.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- оборудование помещений, где предоставляется муниципальная услуга, местами общего пользования;

- оборудование мест ожидания и мест приема заявителей в администрации Васильевского сельского поселения стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов;

- соблюдение графика работы администрации Васильевского сельского поселения;

- размещение полной, достоверной и актуальной информации о муниципальной услуге на Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области в сети Интернет, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, на информационных стендах в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.12.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- удельный вес жалоб, поступивших в администрацию Васильевского сельского поселения по вопросу предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги.

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

2.13.1. Прием заявителей (прием и выдача документов) осуществляется должностными лицами администрации Васильевского сельского поселения.

2.13.2. Заявителям обеспечивается возможность копирования форм заявлений, необходимых для получения муниципальной услуги, размещенных на официальном сайте органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения в сети Интернет (<http://vasilevskoe.ru/>), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) и Портале государственных и муниципальных услуг Воронежской области (www.govvrn.ru).

2.13.4. Заявитель в целях получения муниципальной услуги может подать заявление и необходимые документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru).

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ

ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» представлена в Приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

3.2. Состав и последовательность выполнения административных процедур:

- прием обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

- уточнение данных о заявителе: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства, интересующая жилищно-коммунальная услуга, наличие льгот, иные сведения, необходимые для предоставления конкретной муниципальной услуги;

- регистрация обращения;

- предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

3.3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также требования к порядку их выполнения.

3.3.1. Прием обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Прием обращения от гражданина о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению производится на личном приеме, по телефону, а также в электронной форме.

3.3.2. Уточнение данных о заявителе производится для максимальной конкретизации запроса и дальнейшей регистрации обращения.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уточняет фамилию, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, наименование (содержание) интересующей жилищно-коммунальной услуги, наличие льгот и иных сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3.3. Регистрация обращения.

Регистрация обращения производится в журнале регистрации предоставления муниципальной услуги по информированию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в объеме: фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя, наименование интересующей жилищно-коммунальной услуги, наличие льгот и иных сведений, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3.4. Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Предоставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг производится либо путем личного общения, либо по телефону, либо посредством предоставления возможности заявителю самостоятельно ознакомиться с необходимой информацией на официальном сайте администрации сельского поселения в сети Интернет, на информационном стенде в администрации сельского поселения. Прием заявителей производится в порядке живой очереди или по предварительной записи.

Ответы заявителю должны иметь исчерпывающий, в рамках административного регламента, характер. Предельное время предоставления информации 20 минут.

 В случае желания заявителя получить необходимую информацию о муниципальной услуге самостоятельно, специалист предлагает ему ознакомиться с информационными стендами в администрации Васильевского сельского поселения и информацией на официальном сайте администрации сельского поселения в сети Интернет.

Информирование по телефону производится подробно, с использованием официально-делового стиля речи. Время разговора по телефону, как правило, не должно превышать 15 минут. Ответы на телефонные звонки должны начинаться с информации о наименовании ответственного подразделения, фамилии, имени, отчестве, должности специалиста. При разговоре по телефону слова произносятся четко, не допускаются одновременные разговоры с окружающими, прерывание разговора по причине поступления звонка на другой телефон.

При невозможности специалиста ответственного подразделения, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, звонок переадресуется (переводится) на другое должностное лицо или гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если заявитель не удовлетворен предоставленной информацией, специалист Администрации предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменный запрос подготавливается в месячный срок по правилам работы с обращениями граждан.

В случае, когда запрос содержит вопросы, которые не входят в компетенцию администрации сельского поселения, специалист информирует заявителя (устно или письменно) о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Максимальный срок выполнения действия - 30 календарных дней.

Время ожидания личного приема в очереди должно составлять не более 30 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех лиц, обратившихся не позднее, чем за 40 минут до времени окончания приема.

Специалист Администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в корректной форме обязан ответить на вопросы:

- о порядке обращения за получением услуги, включая информацию о графике работы и месте нахождения ответственного подразделения;

- о требованиях к гражданам-претендентам на получение муниципальной услуги;

- о перечне необходимых документов и требованиях к их оформлению;

- о порядке получения документов, предоставление которых необходимо для получения муниципальной услуги;

- о порядке ознакомления с нормативными документами, регулирующими процедуру предоставления муниципальной услуги, в том числе о местонахождении указанных документов в сетях общего пользования;

- о порядке получения бланков заявлений и других имеющихся форм и справочных материалов;

- о сроках получения муниципальной услуги;

- иные вопросы, касающиеся предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия 10 мин.

3.5. Подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких заявлений и документов в электронной форме

3.5.1. Подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме предусмотрена на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) путем заполнения одной из размещенных форм.

Для подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги заявителю необходимо:

- зарегистрироваться на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в результате регистрации создается "Личный кабинет" пользователя);

- в соответствующем разделе заполнить электронную форму;

- выбрать раздел "Услуги, предоставляемые в электронном виде";

- выбрать требуемый тип запроса из списка;

- заполнить электронную форму заявления и прикрепить к нему необходимые документы в электронной форме.

Отправка запроса производится путем нажатия кнопки "Отправить".

3.5.2. Заявитель вправе получать сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме.

Сведения о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги отражаются в "Личном кабинете" пользователя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет в виде одного из следующих состояний запроса:

- отклонено (с указанием причин отклонения);

- на рассмотрении;

- выполнено.

3.5.3. Получение результата муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрено.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль организации предоставления муниципальной услуги осуществляется Главой Васильевского сельского поселения, курирующим вопросы передачи в собственность жилого помещения в порядке приватизации.

4.2. Специалисты администрации Васильевского сельского поселения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, предусмотренной настоящим Административным регламентом.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения муниципальными служащими положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Воронежской области, администрации Васильевского сельского поселения.

4.4. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы, утверждаемых заместителем главы Васильевского сельского поселения.

Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества организации предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается распоряжением администрации Васильевского сельского поселения.

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,

МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц управления в досудебном порядке, на получение информации, необходимой для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения;

- отказ администрации Васильевского сельского поселения, должностного лица администрации Васильевского сельского поселения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Оснований для отказа в рассмотрении либо приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступившая жалоба.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, обеспечивающего организацию предоставления муниципальной услуги, должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации Васильевского сельского поселения, должностного лица администрации Васильевского сельского поселения либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) администрации Васильевского сельского поселения, должностного лица администрации Васильевского сельского поселения либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Заявитель может обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих администрации Васильевского сельского поселения:

- главе Васильевского сельского поселения;

5.7. Должностные лица, указанные в [пункте 5.6](#Par357) настоящего раздела Административного регламента, проводят личный прием заявителей.

Личный прием должностными лицами проводится по определенным дням, которые размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения в сети Интернет и информационных стендах.

5.8. Жалоба, поступившая в администрацию Васильевского сельского поселения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Васильевского сельского поселения, должностного лица администрации Васильевского сельского поселения либо муниципального служащего 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.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы лицо, уполномоченное на ее рассмотрение, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, 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 Воронежской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Васильевского сельского поселения, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.9](#Par365), заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Глава Васильевского сельского поселения Л.В. Фомина

Приложение № 1

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

**Информация об органах,**

**предоставляющих муниципальную услугу**

* + - 1. Администрация Васильевского сельского поселения Бутурлиновского муниципального района Воронежской области.
* Место нахождения администрации Васильевского сельского поселения: Воронежская область, Бутурлиновский район, село Васильевка, улица Ленина, дом 54.
* Часы работы: понедельник-пятница: с 8.00 до 17.00, (перерыв с 12.00 до 14.00), суббота, воскресенье – выходные дни.
* Телефон для справок: 8-47361-57-1-10, факс: 8-47361-57-1-30.
* Официальный сайт администрации Васильевского сельского поселения в сети Интернет <http://vasilevskoe.ru/>
* Адрес электронной почты администрации Васильевского сельского поселения: vasil.buturl@yandex.ru

Приложение № 2

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

Главе Васильевского сельского сельского

 поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О

|  |
| --- |
|  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. гражданина в родительном падеже/полное наименование юридического лица) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Данные паспорта/ Юридический адрес) |

**Заявление**

**о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

Прошу предоставить информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 *(указать запрашиваемую информацию)*

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

 *(подпись)* *(Ф. И. О. заявителя)*

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.

Приложение № 3

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

**Блок-схема**

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

Прием обращения заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Уточнение данных о заявителе (фамилия, имя, отчество, место жительства, наличие льгот и иной информации, необходимой для предоставления интересующей его услуги)

Регистрация обращения

Предоставление заявителю информации

о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

Сотрудником в ходе личной беседы или по телефону

Получение информации самостоятельно заявителем

В ходе личной беседы

По телефону

Из печатного СМИ

Из сайта в сети Интернет

С информационного стенда в администрации ельского поселения