

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Истобенского сельского
поселения
от 30.07.2014 № 39
(в редакции постановления
от 01.07.2016 № 86)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги по представлению
информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги по представлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания необходимых условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги по представлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – муниципальная услуга).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Истобенского сельского поселения (далее – администрация поселения).

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физическое лицо либо его уполномоченный представитель, обратившееся в администрацию поселения с заявлением, выраженным в устной (при личном обращении или по телефону), письменной или электронной форме (далее – заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация и консультации по предоставлению муниципальной услуги могут быть получены:

путем обращения в администрацию поселения по телефону, в письменной форме, при личном приеме, с помощью электронной почты администрации Истобенского сельского поселения.

1.3.2. Почтовый адрес администрации поселения:

адрес местонахождения органа, предоставляющего муниципальную услугу: 612088, Кировская область, Оричевский район, с. Истобенск, ул. Труда, д. № 14;

режим работы: пн-чт 8.00-17.00, пт 8-16.00, обед 12.00- 14.00, сб, вс – выходные дни;

телефон: 8(883354)76137;

электронная почта: adm_istobensk@rambler.ru;

официальный сайт в сети Интернет: отсутствует.

Местонахождение администрации Истобенского сельского поселения, информация о деятельности администрации Истобенского сельского поселения размещена на официальном сайте администрации Оричевского района orichi-rayon.ru, едином портале государственных и муниципальных услуг (далее – Единый портал) (<http://www.gosuslugi.ru>), портале государственных и муниципальных услуг Кировской области (далее – Региональный портал) (<http://www.pgmu.ako.kirov.ru>).

Телефон для справок: 8(883354)76137

Адрес электронной почты администрации Истобенского сельского поселения: adm_istobensk@rambler.ru.

1.3.3. При личном обращении заявителя, а также обращении в письменной (электронной) форме специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, предоставляет заявителю подробную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения

муниципальной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения администрации поселения, в дни и часы работы администрации поселения.

1.3.5. Для получения сведений о ходе исполнения муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата и (или) регистрационный номер заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) исполнения муниципальной услуги находится представленное им заявление.

В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием Единого портала или Регионального портала, информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется путем отображения актуальной информации о текущем состоянии (статусе) оказания муниципальной услуги в «Личном кабинете пользователя».

1.3.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Заявителю предоставляется муниципальная услуга «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга заявителю предоставляется администрацией Истобенского сельского поселения.

2.2.2. Администрация Истобенского сельского поселения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы государственной власти и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и

обязательными для предоставления муниципальных услуг, утверждаемый администрацией Истобенского сельского поселения.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование заявителей о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, в частности:

об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах и жилых помещений в них;

о размерах оплаты в соответствии с установленными ценами (тарифами);

об объеме, о перечне и качестве оказываемых услуг и (или) выполняемых работ;

о ценах (тарифах) на предоставляемые коммунальные услуги и размерах оплаты этих услуг;

об участии представителей органов местного самоуправления в годовых и во внеочередных общих собраниях собственников помещений в многоквартирных домах;

о муниципальных программах в жилищной сфере и в сфере коммунальных услуг;

о нормативных правовых актах органов местного самоуправления, регулирующих отношения в данных сферах;

о состоянии расположенных на территории Истобенского сельского поселения объектов коммунальной и инженерной инфраструктур;

о лицах, осуществляющих эксплуатацию указанных объектов;

о производственных программах и об инвестиционных программах организаций, поставляющих ресурсы, необходимые для предоставления коммунальных услуг;

о соблюдении установленных параметров качества товаров и услуг таких организаций;

о состоянии расчетов исполнителей коммунальных услуг (лиц,

осуществляющих предоставление коммунальных услуг) с лицами, осуществляющими производство и реализацию ресурсов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, а также с лицами, осуществляющими водоотведение;

о состоянии расчетов потребителей с исполнителями коммунальных услуг.

2.3.2. На заявление, выраженное в устной форме, ответ заявителю предоставляется в режиме реального времени уполномоченными должностными лицами.

2.3.3. На заявление, выраженное в письменной или электронной форме, ответ заявителю направляется по указанному заявителем адресу за подписью главы администрации поселения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга на заявление, выраженное в устной форме по телефону, предоставляется уполномоченными должностными лицами непосредственно в момент обращения заявителя в режиме реального времени.

Время предоставления муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

2.4.2. Заявление, выраженное в письменной или электронной форме, рассматривается администрацией поселения с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации заявления, выраженного в письменной или электронной форме.

Срок направления ответа заявителю не может превышать 3 рабочих дней со дня его подписания главой администрации Истобенского сельского поселения.

2.4.3. В исключительных случаях, в том числе в случае, если для рассмотрения заявления требуется запрос документов и материалов у других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, глава администрации поселения вправе продлить срок

рассмотрения заявления, выраженного в письменной или электронной форме, но не более чем на 30 календарных дней, уведомив заявителя письменно о продлении срока рассмотрения заявления, выраженного в письменной или электронной форме.

2.4.4. Если заявление, выраженное в письменной или электронной форме, содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию администрации поселения, то администрация поселения в течение 7 дней со дня регистрации заявления, выраженного в письменной или электронной форме, направляет его в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в заявлении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации заявления, выраженного в письменной или электронной форме.

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

Муниципальная услуга предоставляется в рамках полномочий и функций администрации поселения в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 (с поправками опубликована в изданиях «Российская газета» от 21.01.2009 № 7, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 26.01.2009 № 4, «Парламентская газета» от 29.01.2009 № 4);

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (первоначальный текст опубликован в изданиях «Российская газета» от 05.05.2006 № 95, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 08.05.2006 №19, «Парламентская газета» от 11.05.2006 № 70-71);

Жилищным кодексом Российской Федерации (впервые опубликован в «Российской газете» от 12.01.2005 № 1, «Парламентской газете» от 15.01.2005 № 7-8, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 03.01.2005 № 1 (часть I), статья 14);

постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006

№ 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность» (опубликовано в «Российской газете» от 22.08.2006 № 184, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 21.08.2006 № 34);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» от 31.05.2006 № 114, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 29.05.2006 № 22);

постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О Порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» от 01.06.2006 № 115, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 05.06.2006 № 23);

постановлением Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» (первоначальный текст опубликован в «Российской газете» от 01.06.2011 № 116, «Собрании законодательства Российской Федерации» от 30.05.2011 № 22);

настоящим Административным регламентом.

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

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель обращается в администрацию Истобенского сельского поселения с оформленным в свободной форме заявлением в соответствии с прилагаемой формой № 1,

выраженным в устной, письменной или электронной форме.

2.6.2. Требовать от заявителя для предоставления муниципальной услуги каких-либо иных документов, кроме заявления, не допускается.

2.6.3. В случае необходимости заявитель вправе к заявлению в подтверждение доводов приложить документы и материалы либо их копии по существу поставленного в заявлении вопроса.

2.6.4. В заявлении, выраженном в письменной или электронной форме, заявитель в обязательном порядке указывает:

свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ;

суть вопроса;

дату.

2.6.5. Администрация Истобенского сельского поселения не вправе 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;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении администрации поселения, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

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

Оснований для отказа заявителю в приеме заявления не имеется. Заявление, поступившее в администрацию поселения, подлежит

обязательному рассмотрению.

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

2.8.1. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги являются:

содержание в заявлении вопросов, не относящихся к области жилищно-коммунального хозяйства и непосредственно к вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

наличие в заявлении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в данном случае администрация поселения сообщает заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

отсутствие в заявлении, выраженном в письменной форме, фамилии заявителя, направившего заявление, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения текста заявления, выраженного в письменной или электронной форме (текст заявления написан неразборчиво), о чем в течение 7 дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

содержание в заявлении, выраженном в письменной или электронной форме, вопроса, на который два раза и более двух раз давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, выраженными в письменной или электронной форме, и при этом в заявлении, выраженном в письменной или электронной форме, не приводятся новые доводы или обстоятельства (в этом случае администрация поселения принимает решение о обоснованности очередного заявления, выраженного в письменной или электронной форме, и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу с уведомлением заявителя при условии, что указанное заявление, выраженное в письменной или электронной форме, и ранее направляемые заявления, выраженные в письменной или электронной форме, направлялись

в администрацию поселения);

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

в ходе личного приема главой администрации Истобенского сельского поселения гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги администрацией поселения не имеется.

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

Предоставление администрацией Истобенского сельского поселения муниципальной услуги, информации о порядке предоставления муниципальной услуги и сведений о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

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

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуются.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги

Время ожидания заявителя в очереди при подаче заявления и время ожидания в очереди при личном обращении заявителя в администрацию поселения для получения муниципальной услуги, информации о порядке предоставления муниципальной услуги и сведений о ходе предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении

муниципальной услуги

2.12.1. Заявление, выраженное в устной или письменной форме, при личном представлении регистрируется в установленном порядке в день обращения заявителя.

2.12.2. Заявление, поступившее посредством почтовой или электронной связи, в том числе через официальный сайт администрации, Единый портал или Региональный портал, подлежит регистрации в течение 3 дней с момента поступления его в администрацию поселения.

2.12.3. После регистрации заявления, выраженного в письменной или электронной форме, в день его регистрации специалист администрации поселения его на рассмотрение главе администрации Истобенского сельского поселения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.13.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги оснащаются местами для ожидания, информирования, заполнения заявлений и иных документов, приема заявителей.

2.13.2. Места для заполнения заявлений и иных документов оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

2.13.3. Места для информирования должны быть оборудованы информационными стендами, содержащими следующую информацию:

график работы (часы приема), контактные телефоны (телефон для справок), адрес официального сайта администрации поселения в сети Интернет, адреса электронной почты;

образцы заявлений и перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) администрации, ее должностных лиц.

2.13.4. Кабинеты (кабинки) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета (кабинки);

фамилии, имени и отчества специалиста, осуществляющего прием заявителей;

дней и часов приема, времени перерыва на обед.

2.13.5. Каждое рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройством (принтером).

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

наличие различных каналов получения информации о порядке получения муниципальной услуги и ходе ее предоставления;

обеспечение для заявителя возможности подать заявление о предоставлении муниципальной услуги в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, Регионального портала.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке или признанных обоснованными жалоб на решения или действия (бездействие) администрации, ее должностных лиц, либо муниципальных служащих, принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

2.14.4. При предоставлении муниципальной услуги должны быть обеспечены условия доступности для инвалидов услуг и объектов (помещения, здания и иные сооружения), на которых они предоставляются, в преодолении барьеров, препятствующих получению муниципальной услуги (использованию объектов) наравне с другими лицами, в соответствии с требованиями, установленными Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», и другими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15. Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме и

многофункциональном центре

2.15.1. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

получение информации о предоставляемой муниципальной услуге в сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации, Едином портале, Региональном портале.

получение и копирование формы заявления, необходимой для получения муниципальной услуги в электронной форме в сети Интернет, в том числе на официальном сайте администрации поселения, Едином портале, Региональном портале;

представление заявления в электронной форме с использованием сети Интернет, в том числе Единого портала, Регионального портала через «Личный кабинет пользователя»;

осуществление с использованием Единого портала, Регионального портала мониторинга хода предоставления муниципальной услуги через «Личный кабинет пользователя»;

получение результатов предоставления муниципальной услуги в электронном виде на Едином портале, Региональном портале через «Личный кабинет пользователя», если это не запрещено федеральным законом.

2.15.2. В случае обращения заявителя в многофункциональный центр (при его наличии), документы на предоставление муниципальной услуги направляются в администрацию поселения в порядке, предусмотренном соглашением, заключенным между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, 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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Для предоставления муниципальной услуги администрация Истобенского сельского поселения осуществляет следующие административные процедуры:

прием и регистрацию обращений;
рассмотрение обращений граждан;
подготовку ответа на обращение граждан.

3.1.2. Блок - схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1.

3.2. Прием и регистрация обращений

3.2.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему и регистрации обращений является поступление письменного обращения заявителя в администрацию поселения с поручением рассмотреть обращение, с использованием Единого портала, Регионального портала.

3.2.2. Заявители, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют документы с учетом требований, установленных пунктом 2.6 настоящего Административного регламента.

3.2.3. Обращение, поступившее в администрацию Истобенского сельского поселения непосредственно от заявителя либо присланное почтовым отправлением, поступившее в форме электронного документа, доставленное фельдъегерской связью, принимается должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений.

По просьбе обратившегося заявителя должностным лицом администрации поселения, ответственным за прием и регистрацию обращений, ему выдается расписка о получении документов.

Зарегистрированное обращение с приложениями к нему (при наличии) передается главе администрации Истобенского сельского поселения.

3.2.4. Результатом данной административной процедуры является регистрация поступившего заявления и его направление уполномоченному

лицу администрации для организации соответствующего поручения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 дня.

3.3. Рассмотрение обращений

3.3.1. Основанием для начала административных действий при рассмотрении обращений в администрации поселения является получение письменного обращения, приложений к нему (при наличии), а также поручения главы администрации поселения исполнителем.

3.3.2. Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимает от заявителя дополнительные документы и материалы либо просьбы об их истребовании, в том числе в электронной форме, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение:

3.3.2.1. Запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в организациях жилищно-коммунального хозяйства, в том числе в электронной форме.

3.3.2.2. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

3.3.2.3. Готовит ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись главе администрации поселения.

После подписания главой администрации поселения ответа заявителю передает его должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа заявителю, копию ответа подшивается в дело.

3.3.3. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению обращения заявителя в администрации Истобенского сельского поселения является принятие мер администрацией поселения в пределах своей компетенции по решению всех вопросов, поставленных по существу в обращении.

3.4. Подготовка ответа на обращение

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на обращение гражданина в администрации поселения является получение информации о рассмотрении всех поставленных в обращении по существу вопросов и принятии по ним необходимых мер.

3.4.2. Должностное лицо администрации поселения, ответственное за подготовку ответа: четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы; при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению; если по результатам рассмотрения обращения заявителя принят правовой акт, то его экземпляр направляется заявителю.

3.4.3. Подготовленный ответ передается на подпись главе администрации Истобенского сельского поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения заявителя. Глава администрации поселения в случае согласия с ответом подписывает его и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации и отправки заявителю.

В случае, если руководитель не согласен с ответом, то в правом верхнем углу он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

3.4.4. После подписания ответа главой администрации Истобенского сельского поселения и направления ответа заявителю само обращение, прилагающиеся к нему документы (при наличии), копия ответа заявителю подшиваются в архивное дело.

3.4.5. Результатом выполнения административных действий по оформлению ответа на обращение в администрации поселения является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов и принятых по ним мер, а в случае направления промежуточного ответа – указания сроков окончательного решения

вопросов.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений уполномоченными должностными лицами в соответствии с Административным регламентом осуществляется главой администрации Истобенского сельского поселения и включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителя, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на заявления, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) уполномоченных должностных лиц.

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

4.2.1. Контроль в администрации Истобенского сельского поселения за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами администрации Истобенского сельского поселения своих должностных регламентов, содержащих порядок ведения работы по рассмотрению обращений граждан, а также положений настоящего Административного регламента.

Периодичность осуществления контрольных проверок устанавливается главой администрации Истобенского сельского поселения. Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту обращения гражданина (внеплановые проверки). Плановые проверки могут носить тематический характер.

4.2.2. Для проведения проверок, выявления и устранения нарушений порядка по предоставлению муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан глава администрации Истобенского сельского поселения определяет уполномоченных должностных лиц.

4.2.3. Администрация Истобенского сельского поселения в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, который включает в себя:

проведение проверок (в том числе с выездом на место);

выявление нарушений;

подготовку документа, предписывающего устранение выявленных нарушений;

подготовку документа о привлечении к ответственности должностных лиц администрации Истобенского сельского поселения, допустивших нарушения при предоставлении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, предусмотренной действующим законодательством;

анализ содержания обращений граждан.

4.2.4. Результатом выполнения административных действий по порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в администрации Истобенского сельского поселения является принятие мер к своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

Уполномоченные должностные лица несут ответственность за:

выполнение административных процедур (действий) в соответствии с Административным регламентом;

соблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами, и сроков их выполнения, установленных Административным регламентом;

достоверность, качество и полноту информации, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрация поселения, а также уполномоченных должностных лиц

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в досудебном и судебном порядке.

5.2. Досудебный порядок обжалования.

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

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.2.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию поселения.

5.2.3. Жалоба может быть направлена по почте, через

многофункциональный центр с использованием сети Интернет либо через Региональный портал, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.2.5. Жалоба, поступившая в администрацию Истобенского сельского поселения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации поселения, должностного лица администрации поселения, в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации или иной срок в случаях, установленных Правительством Российской Федерации.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы администрация Истобенского сельского поселения принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого

решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.6, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.8. Ответ на жалобу администрацией Истобенского сельского поселения не дается в случае, если:

в письменной жалобе не указаны: фамилия гражданина, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменной жалобы не поддается прочтению;

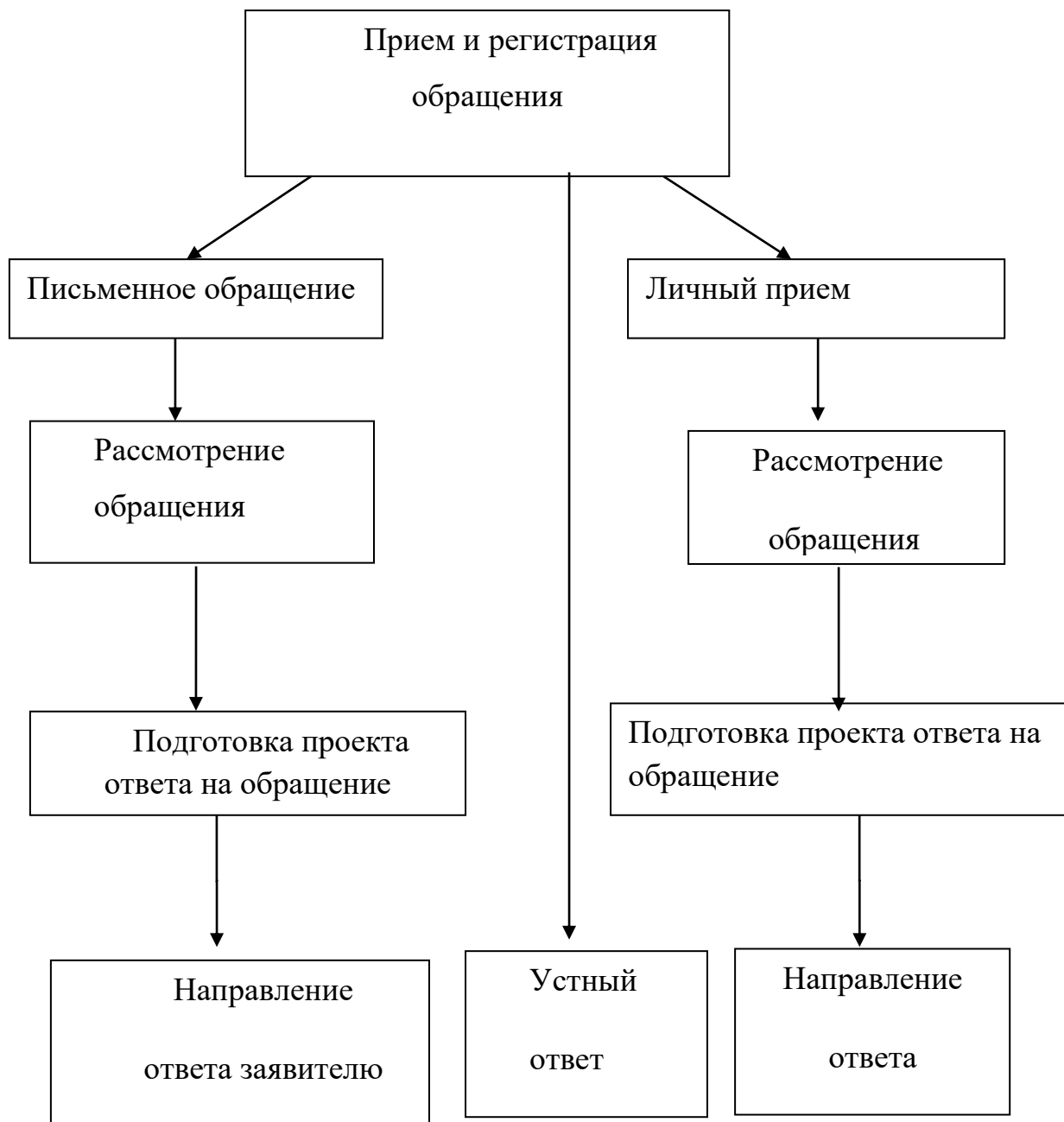
в письменной жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2.9. Администрацией Истобенского сельского поселения рассмотрение жалобы приостанавливается в случае принятия жалобы к рассмотрению судом и обращения того же заявителя с аналогичной жалобой в администрацию поселения до вступления решения суда в законную силу.

5.3. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц в судебном порядке в соответствии с действующим

законодательством Российской Федерации.

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги

Форма № 1

Главе администрации поселения

от

Ф. И. О. , адрес (почтовый или электронный)

заявление.

_____. _____. 20____.

подпись
