АДМИНИСТРАЦИИ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

"НОВОТУЗУКЛЕЙСКИЙ СЕЛЬСОВЕТ»

КАМЫЗЯКСКОГО РАЙОНА

 АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «11» 04. 2013 г. № 83

Об утверждении административного регламента администрации

муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет»

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о

порядке предоставления жилищнокоммунальных услуг населению»

В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Феде­рации от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления госу­дарственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» от 25.12.2012 года № 281 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет»,

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

2. Разместить утвержденный регламент на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» сайте МО «Новотузуклейский сельсовет» <http://mo.astrobl.ru/novotuzukleevskii/>, в государственных информационных системах <http://www.gosuslugi.astrobl.ru> и [http://www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/).

3. Считать утратившим силу постановление администрации МО «Новотузуклейский сельсовет» от 08.10.2010г №314 « Об административном регламенте администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно- коммунальных услуг населению»

4. Обнародовать данное постановление путем размещения на информационных стендах в здании администрации МО «Новотузуклейский сельсовет» и сельской библиотеки.

5. Направить в установленный законом срок копию настоящего постановления в контрольно-правовое управление администрации Губернатора Астраханской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов Астраханской области.

6. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

7. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава МО

«Новотузуклейский сельсовет» Л.Ю.Прозорова

Административный регламент

администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги

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

1. Общие положения
	1. **Предмет регулирования регламента.**

 Административный регламент администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - муниципальная услуга) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий, по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации и Астраханской области.

 Административный регламент администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» по предоставлению муниципальной услуги (далее – административный регламент) размещен на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» <http://mo.astrobl.ru/novotuzukleevskii/> (далее - официальный сайт), в государственных информационных системах <http://www.gosuslugi.ru>, http://gosuslugi.astrobl.ru (далее - единый, региональный порталы).

Текст административного регламента размещается также на информационных стендах, размещенных  в здании (в помещении)  администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» (далее – администрация).

**1.2. Круг заявителей.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим административным регламентом физическим лицам, организациям, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), индивидуальным предпринимателям или уполномоченным ими лицам (далее – заявители), обратившимся в орган, предоставляющий муниципальную услугу с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

**1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет»

Местонахождение администрации и почтовый адрес:

416312, Астраханская область, Камызякский район, с. Тузуклей, ул. 1 Мая, 14.

Адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

http://mo.astrobl.ru/ novotuzukleevskii/

Адрес электронной почты администрации: tuzuklej@mail.ru

Справочные телефоны администрации:

8 (85145 94-9-85)  – телефон/факс приёмной администрации;

8 (85145 94-9-65) – специалисты администрации;

График работы администрации:

понедельник-пятница с 8.00 до 17.00;

перерыв на обед с 12.00 до 13.00;

выходные дни - суббота, воскресенье.

**1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.**

1.4.1. С момента регистрации должностным лицом администрации письменного обращения заявителя (в том числе поступившего по электронной почте или через  региональный портал, федеральный портал) заявитель имеет право получать информацию об этапах рассмотрения его обращения.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить у должностного лица администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, при личном устном обращении, по контактному телефону, а также на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» и на информационном стенде, расположенном при входе в здание администрации.

Информацию  о ходе предоставления муниципальной услуги  можно получить у должностного лица администрации, ответственного за предоставление муниципальной услуги по телефону: (8 85145 94-9-65) .

Должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации;

- о справочных телефонах администрации, о почтовом адресе администрации;

- об адресе официального сайта администрации в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации, о возможности предоставления муниципальной услуги в электронной форме с использованием регионального и единого порталов;

- о порядке получения заявителем информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием регионального и единого порталов;

- о возможности предоставления муниципальной услуги в электронном виде на региональном портале и федеральном портале, в том числе, с использованием универсальной электронной карты;

- о порядке, форме и месте размещения указанной в настоящем пункте административного регламента информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной, в том числе электронной, формах. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.4.2. Информирование заявителей в администрации осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами администрации, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.4.1 пункта 1.4 административного регламента;

- взаимодействия должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации <http://mo.astrobl.ru/novotuzukleevskii/>, на региональном портале http://gosuslugi.astrobl.ru, едином портале http://www.gosuslugi.ru и на информационных стендах, размещенных в помещении администрации.

1.4.3. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц администрации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование администрации, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор при поступлении звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно представиться, назвать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

-  письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица администрации, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается главой администрации. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.4. На информационных стендах и на официальном сайте администрации размещаются следующие материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг, перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

- текст настоящего административного регламента;

- исчерпывающий перечень документов, которые заявитель самостоятельно представляет в администрацию для получения муниципальной услуги;

- перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, а также из организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги (приложение №2 к административному регламенту);

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) администрации, специалистов администрации;

- блок - схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение №1 к административному регламенту);

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- адрес, телефоны и график работы администрации;

- адреса, номера телефонов и факсов органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- адреса электронной почты администрации, официального сайта муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» [http://mo.astrobl.ru/ novotuzukleevskii/](http://mo.astrobl.ru/%20novotuzukleevskii/), адрес регионального портала http://gosuslugi.astrobl.ru, адрес федерального портала http://www.[gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru).

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в помещение администрации.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

**2.2. Органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.**

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются должностные лица администрации, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры согласно административному регламенту.

2.2.2. В предоставлении муниципальной услуги не участвуют иные органы и организации. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

**2.3.Описание  результата предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней.

Предоставление информации заявителю в электронной форме осуществляется путем ответа на запрос, направленный заявителем на региональный портал или федеральный портал, не позднее 30 календарных дней.

Предоставление информации в электронной форме путем издания и размещения информационных материалов на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет осуществляется круглосуточно.

В случае направления в адрес исполнителей муниципальной услуги письменного запроса заявителя услуга должна быть предоставлена не позднее 30 календарных дней со дня регистрации письменного запроса.

При консультировании по телефону и при личном приеме заявителя муниципальная услуга предоставляется в момент обращения. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 20 минут.

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

* Конституция Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237, Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1; № 1, ст. 2);
* Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ, часть вторая от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ, часть третья от 26.11.2001 г. № 146-ФЗ и часть четвертая от 18.12.2006 г. № 230-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 32, ст. 3301; 1996, № 9, ст. 773; № 34, ст. 4025; № 34, ст. 4026; 1997, № 43, ст. 4903; 1999, № 28, ст. 3471; № 51, ст. 6288; 2001, № 17, ст. 1644; № 21 ст. 2063; 2002, № 12 ст. 1093; 2003, № 2 ст. 160; № 2 ст. 167; 2004, № 49 ст. 4855; 2005, № 1 (часть I) ст. 39; № 13 ст. 1080; № 30 (часть I) ст. 3100; № 30 (часть II) ст. 3120; 2006, № 6 ст. 636; № 23 ст. 2380; № 27 ст. 2881; № 31 (часть I) ст. 3437; № 52 (часть I) ст. 5496; ст. 5497; ст. 5498; 2007, № 5 ст. 558; № 7 ст. 834; № 17 ст. 1929; № 27 ст. 3213; № 31 ст. 3993; ст. 4015; № 41 ст. 4845; № 44 ст. 5282; № 45 ст. 5428; № 49 ст. 6042; ст. 6048; ст. 6079; № 50 ст. 6246; ст. 6247; 2008, № 17 ст. 1756; № 18 ст. 1939; № 20 ст. 2253; № 27, ст. 3122; ст. 3123; № 29 (часть I) ст. 3418; № 30 (часть I) ст. 3597; № 30 (часть II) ст. 3616; № 45 ст. 5147; № 52 (часть I) ст. 6235; 2009, № 1 ст. 14; ст. 16; ст. 19; ст. 20; ст. 23; № 7 ст. 775; № 15 ст. 1778; № 26 ст. 3130; № 29 ст. 3582; № 52 (часть I) ст. 6428);
* Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 г. № 188-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1 (часть 1), ст. 14; 2006, № 1, ст. 10; № 52 (часть 1), ст. 5498; 2007, № 1 (часть 1), ст. 13, ст. 14, ст. 21; № 43, ст.5084; 2008, № 17, ст. 1756; № 20, ст. 2251; № 30 (часть 2), ст. 3616; 2009, № 23, ст. 2776; № 39, ст. 4542; № 48, ст. 5711; № 51, ст. 6135);
* Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета» от 8 октября 2003 г. № 202, «Парламентская газета» от 8 октября 2003 г. № 186, Собрание законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. № 40 ст. 3822; 2004, № 33, ст. 3368; 2005, № 1 (часть 1), ст. 9, ст. 12, ст. 17, ст. 25, ст. 37; № 17, ст. 1480; № 27, ст. 2708; № 30 (часть 1), ст. 3104, ст. 3108; № 42, ст. 4216; 2006, № 1, ст. 9, ст. 10, ст. 17; № 6, ст. 636; № 8, ст. 852; № 23, ст. 2380; № 30, ст. 3296; № 31 (часть 1), ст. 3427, 3452; № 43, ст. 4412; № 50, ст. 5279; 2007, № 1, ст. 21; № 10, ст. 1151; № 21, ст. 2455; № 25, ст. 2977; № 26, ст. 3074; № 43, ст. 5084; № 45, ст. 5430; № 46, ст. 5553; 2008, № 30, ст. 3616; № 48, ст. 5517; № 52, ст. 6229, 6236; 2009, № 19, ст. 2280; № 48, ст. 5711, ст. 5733; № 52 (часть 1), ст. 6441);
* Федеральный закон от 09.02.2009г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Парламентская газета» от 13.02.2009г. № 8, «Российская газета» от 13.02.2009г. № 25, Собрание законодательства Российской Федерации от 16.02.2009г. № 7 ст. 776)
* Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации , 2006, № 19, ст. 2060);
* Федеральный закон от 24.12.2004 №210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, №1, ст. 36; №52 (ч.1), ст.5597; 2007 №1 (ч.1), ст. 21 № 43, ст. 5084; 2008, №30 (ч.2), ст.3616; №52 (ч.1), ст. 6236; 2009, №48 ст. 5711; №52 (ч.1), ст. 6450; 2010, №27, ст. 3436; № 31, ст. 4206);
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации от 2010, № 31, ст. 4179, «Российская газета», от 30.07.2010 г., №168);
* постановление 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 34, ст. 3680);
* постановление Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (Собрание законодательства Российской Федерации 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3635);
* постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации 2006, № 22, ст. 2338);
* постановление Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 23, ст. 2501, 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3635; 2010, № 31, ст. 4273);
* постановление Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Российская газета» 2011, № 116, в Собрании законодательства Российской Федерации 2011 г. № 22 ст. 3168);
* Федеральный закон 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 2, ст. 127; 2007, № 46, ст. 5554);
* Федеральный закон 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 2, ст. 127; 2007, № 46, ст. 5554);
* Устав муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» (Протокол обнародования Устава МО «Новотузуклейский сельсовет» от 02.08.2011г.);
* решение Совета муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» от 28.09.2012г. № 64 «Об утверждении Положения «Об администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» (справка об обнародовании от 29.09.2010г№ 56);
* постановление администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» от16.11.2012г. № 255-1 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (справка об обнародовании от19.11.2012г.№ 86);
* настоящий административный регламент.

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

Для предоставления информации заявителю при его личном обращении к должностному лицу, от заявителя не требуется документов для предоставления муниципальной услуги.

В случае направления запроса в электронной форме через региональный портал либо федеральный портал обращение заполняется в электронной форме согласно представленной на региональном портале либо федеральном портале электронной форме запроса.

Для предоставления информации заявителю в письменной форме заявитель направляет в адрес исполнителей муниципальной услуги запрос (по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту).

Письменный запрос составляется на русском языке рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должен содержать:

* наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего должностного лица, либо его должность;
* предмет обращения;
* фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя или его представителя;
* почтовый адрес, если сведения должны быть направлены заявителю почтой;
* контактный телефон (при его наличии);
* личную подпись заявителя;
* дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Датой представления запроса заявителем является дата регистрации запроса должностным лицом администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет», ответственным за предоставление муниципальной услуги. В случае если запрос направляется по почте, то срок в этом случае исчисляется со дня отправления документов почтой.

Регистрации и учету подлежат все поступившие запросы, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений граждан.

Форму запроса для предоставления муниципальной услуги, можно получить у должностного лица администрации, а также на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет, на региональном портале и федеральном портале.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим административным регламентом, не допускается.

**2.7.** Исполнитель муниципальной услуги 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.

 **2.8.** Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

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

2.9.1. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги в электронной либо устной форме не предусмотрено.

2.9.2. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, в письменной форме.

В случае если в запросе не указаны фамилия заявителя, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, регистрирует его в день поступления, передает запрос главе администрации для рассмотрения, подшивает его в соответствии с резолюцией «В дело». Если в указанном запросе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, передает запрос с проектом сопроводительного письма о направлении запроса в государственный орган в соответствии с его компетенцией для рассмотрения, после подписания главой сопроводительного письма, направляет запрос с сопроводительным письмом в течении семи дней со дня регистрации в указанный государственный орган, копии запроса и сопроводительного письма подшивает в дело.

В случае если текст запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, и он не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации запроса должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если письменный запрос гражданина содержит вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо отдела вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанный запрос и ранее направляемые запросы направлялись в отдел или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший запрос.

В случае если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему запрос, сообщается о невозможности дать ответ по существу постеленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в запросе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить запрос.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по иным основаниям, кроме указанных, не допускается.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**2.10.** Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

**2.11.** Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.12.** Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены в связи с их отсутствием.

**2.13.** Предоставление муниципальной услуги в электронной либо письменной форме очередь не предусматривает.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче письменного запроса о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 20 минут. В случае наличия других заявителей (очереди), срок ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги может быть увеличен в зависимости от количества заявителей, ожидающих в очереди получения муниципальной услуги.

**2.14. Сроки и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в т.ч. в электронной форме.**

2.14.1. При поступлении заявления в администрацию в письменной форме (по почте, при личном обращении в аппарат администрации) должностное лицо администрации, ответственное за прием и регистрацию заявления, регистрирует заявление в соответствующем журнале учета входящих документов; при личном обращении заявителя с  заявлением по его просьбе на втором экземпляре заявления специалист ставит подпись и дату приема заявления.

При поступлении  заявления в электронной форме через региональный портал или единый портал, поступившее заявление принимается должностным лицом администрации, ответственным за прием и регистрацию заявления и документов, переносится на бумажный носитель с проставлением на нем даты поступления и регистрируется в течение одного рабочего дня.

В дальнейшем работа с заявлением в электронной форме через портал, ведется как с письменным заявлением в соответствии с настоящим регламентом.

Срок регистрации заявления – 1 день.

2.14.2. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при устном обращении либо по телефону не предусмотрена.

**2.15. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга.**

Центральный вход в здание администрации оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о местонахождении администрации, осуществляющей предоставление муниципальной услуги.

В помещении администрации отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления и документов, получения информации и заполнения документов.

Помещение администрации предоставляющей муниципальную услугу, оборудовано:

- системой кондиционирования воздуха;

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;

- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах для приема заявителей создаются возможные условия, необходимые для обеспечения реализации прав инвалидов на предоставление по их заявлению муниципальной услуги. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами.

Помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц администрации с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда должностных лиц администрации.

Каждое рабочее место должностного лица администрации оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями.

**2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:**

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания и приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктам 1.4.2  пункта 1.4 административного регламента;

- обоснованность отказов в приеме заявления и документов;

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- получение муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;

- соответствие должностных регламентов должностных лиц администрации, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных процедур, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами администрации один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» <http://mo.astrobl.ru/novotuzukleevskii/>, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

**2.17. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.**

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявления с документами, указанных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента в электронной форме, через региональный, единый порталы, в том числе с использованием универсальной электронной карты, в порядке, установленном пунктом 2.14 административного регламента;

- доступность для копирования и заполнения в электронной форме запроса иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- возможность получения заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;

- получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме в порядке, установленном пунктом 3.3. административного регламента.

При обращении за муниципальной услугой в электронном виде заявление и документы, указанные в подпункте 2.6.1, 2.6.2 пункта 2.6 административного регламента, должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью.

**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**

**3.1.** Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение административной процедуры по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

**3.2.** Для предоставления муниципальной услуги формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальных услуг, не требуется.

 Для предоставления муниципальной услуги документов и информации, находящихся в иных органах и организациях, не требуется.

**3.3.** Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием регионального портала и федерального портала, отдельных административных процедур.

 Предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге осуществляется посредством размещения информации о муниципальной услуге на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет, на региональном портале и федеральном портале.

 Подача заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется через региональный портал и федеральный портал.

 Прием запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в электронной форме, а также осуществляется его обработка и подготовка ответа на запрос в электронной форме.

 В любое время с момента предоставления запроса о предоставлении муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе исполнения муниципальной услуги по телефону, электронной почте, в сети Интернет или на личном приеме.

 Взаимодействие исполнителя муниципальной услуги с иными органами и организациями при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме не предусмотрено.

 Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги в электронной форме также осуществляется путем издания и размещения информационных материалов на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет.

**3.4.** Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана в блок-схеме в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

**3.5. Осуществление административной процедуры «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в электронной форме на основании запроса заявителя включает в себя выполнение следующих административных действий:**

* прием и регистрация запроса;
* ответ на запрос.

3.5.1. Основанием для начала исполнения административного действия «Прием и регистрация запроса» является поступление запроса в электронной форме.

Запрос, поступивший в электронной форме, переносится на бумажный носитель с проставлением на нем даты поступления. При этом заявителю по адресу электронной почты, указанному им в запросе, направляется уведомление о том, что данный запрос зарегистрирован (с указанием даты регистрации) и будет рассмотрен не позднее 30-дневного срока со дня его регистрации.

Срок регистрации запроса в электронной форме – 1 день.

Ответственным за исполнение административного действия является должностное лицо администрации.

Критерием принятия решения при исполнении административного действия является соответствие запроса требованиям, установленным пунктом 2.6. настоящего административного регламента.

Результатом выполнения данного административного действия является регистрация запроса заявителя.

Способом фиксации результата выполнения данного административного действия является учет полученного запроса в электронной форме.

3.5.2. Основанием для начала исполнения административного действия «Ответ на запрос» является регистрация запроса заявителя.

После регистрации письменного запроса он направляется на рассмотрение должностному лицу отдела, уполномоченному предоставлять информацию в соответствии с запросом.

Должностное лицо отдела, уполномоченное предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, должностное лицо отдела готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо отдела предоставляет информацию.

Должностное лицо отдела, уполномоченное предоставлять информацию, осуществляет подготовку информационного письма заявителю. Письменный ответ на запрос подписывается главой администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет». Письменный ответ регистрируется в журнале исходящих документов и дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации запроса.

Письменный ответ на запрос направляется заказным письмом с уведомлением о вручении на почтовый адрес заявителя. В случае указания заявителем направления ответа на запрос на адрес электронной почты, ответ на запрос направляется по указанному электронному адресу (при этом не исключается его направление на почтовый адрес заявителя).

Критерием принятия решения при исполнении административного действия является наличие информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

Результатом исполнения административного действия является предоставление заявителю информации по вопросу, указанному в запросе в электронной форме.

Способом фиксации результата выполнения данного административного действия является регистрация письменного ответа заявителю в журнале исходящих документов.

**3.6.** Осуществление административной процедуры «Предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в электронной форме путем издания и размещения информационных материалов на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет включает в себя выполнение административного действия по размещению и обновлению информационных материалов о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является появление актуальной и достоверной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

Размещение и обновление информационных материалов осуществляется по мере обновления информации, но не позднее 3 рабочих дней со дня ее актуализации.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо администрации.

Критерием принятия решения при исполнении административного действия является наличие актуальной и достоверной информации о предоставляемой услуге.

Результатом выполнения данного административного действия является размещение информационных материалов о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет», предоставление информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет.

Способом фиксации результата выполнения данного административного действия является наличие размещенных информационных материалов о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» на официальном сайте муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

**3.7. Осуществление административной процедуры «Предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» при письменном обращении включает в себя выполнение следующих административных действий:**

* прием и регистрация запроса;
* ответ на запрос.

3.7.1. Основанием для начала исполнения административного действия «Прием и регистрация запроса» является поступление письменного запроса в администрацию муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

Срок регистрации письменного запроса – 1 день.

Ответственным за исполнение административного действия является должностное лицо администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

Критерием принятия решения при исполнении административного действия является соответствие запроса требованиям, установленным пунктом 2.6. настоящего административного регламента.

Результатом выполнения данного административного действия является регистрация запроса заявителя.

Способом фиксации результата выполнения данного административного действия является регистрация письменного запроса заявителя в журнале входящих документов.

 3.7.2. Основанием для начала исполнения административного действия «Ответ на запрос» является регистрация запроса заявителя.

После регистрации письменного запроса он направляется на рассмотрение должностному лицу администрации, уполномоченному предоставлять информацию в соответствии с запросом.

Должностное лицо администрации, уполномоченное предоставлять информацию, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги имеются, должностное лицо администрации готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа в предоставлении муниципальной услуги. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо администрации предоставляет информацию.

Должностное лицо администрации, уполномоченное предоставлять информацию, осуществляет подготовку письменного ответа заявителю. Письменный ответ на запрос подписывается главой администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет». Письменный ответ регистрируется в журнале исходящих документов и дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации запроса.

Критерием принятия решения при исполнении административного действия является наличие информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет».

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление заявителю информации по вопросу, указанному в письменном запросе.

Способом фиксации результата выполнения данного административного действия является регистрация письменного ответа заявителю в журнале исходящих документов.

**3.8.** Основанием для начала исполнения административных действий по осуществлению административной процедуры «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет»» при устном личном обращении либо по телефону является обращение заявителя в отдел лично либо по телефону.

При предоставлении информации по телефону муниципальная услуга предоставляется в момент обращения, при личном приеме заявителя – в момент обращения. Ответ на запрос может быть дан устно в ходе личного приема. Время получения ответа при этом не должно превышать 20 минут.

При ответах на запрос заявителя при личном обращении и посредством телефонной связи специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов.

Критерием принятия решения при исполнении данной административной процедуры является содержание поставленных заявителем вопросов.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление заявителю информации.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является получение заявителем запрашиваемой им информации.

**4. Формы контроля**

**за исполнением административного регламента**

**4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а так же принятием ими решений.**

 Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а так же принятием ими решений, осуществляется должностным лицом администрации, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения заявления,  своевременности   направления  заявителю информации по вопросу указанному в письменном запросе..

**4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.**

Помимо текущего контроля предоставления муниципальной услуги должностными лицами администрации проводятся плановые проверки полноты и качества предоставления данной муниципальной услуги. Плановые проверки проводятся один раз в год.

При обращении заявителя с жалобой на решения, действия (бездействия) должностных лиц проводятся внеплановые проверки. Внеплановые проверки проводятся лицами, уполномоченными главой администрации на проведение внеплановых проверок.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Контроль полноты и качества предоставления данной муниципальной услуги осуществляется главой администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) комиссии.

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

Должностные лица, предоставляющие данную муниципальную услугу, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления данной муниципальной услуги  закрепленную в их должностных регламентах, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо администрации, ответственное за прием и регистрацию заявления и документов несет персональную ответственность, закрепленную в его должностной инструкции, в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- за прием и регистрацию заявления и документов;

- за выдачу расписки в получении документов;

- за выдачу (направление) заявителю запрашиваемой информации (в случае направления документов по почте);

Должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги   несет персональную ответственность, закрепленную в его должностной инструкции, в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- за проверку представленных документов на комплектностью;

- за проверку действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписано заявление о предоставлении муниципальной услуги;

- за выдачу (направление) заявителю уведомления об отказе в приеме к рассмотрению заявления;

- за своевременное направление заявителю запрашиваемой информации.

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

 Контроль за рассмотрением своего запроса может осуществлять заявитель на основании информации, полученной у должностного лица администрации.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения письменной и устной информации о результатах проведенных проверок работы с обращениями заявителей и мерах, принятых по результатам проверок.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) администрации, должностных лиц администрации, муниципальных служащих**

**5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации и (или) ее должностных лиц, при предоставлении муниципальной услуги.**

Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) администрации и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

**5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.**

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за рассмотрение жалобы;

- путем взаимодействия должностных лиц администрации, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте администрации (http://novotuzukleevskii), на региональном портале (http://gosuslugi.astrobl.ru), на едином портале (http://www.gosuslugi.ru);

-посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении администрации.

**5.3. Предмет жалобы.**

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования (далее – жалоба) могут быть действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, а также случаи, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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 представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, 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, Астраханской области;

- требование внесения с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области;

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

**5.4. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

5.4.1. Жалоба рассматривается администрацией. Жалобы на решения, принятые главой администрации, подаются в администрацию и рассматриваются непосредственно главой администрации.

5.4.2. В случае если в компетенцию администрации не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации администрация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.4.3. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и администрацией (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим разделом административного регламента администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации.

5.4.4. Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица администрации обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;

- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган или уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу, в случае если принятие решения по жалобе не входит в их компетенцию.

**5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.**

5.5.1. Жалоба подается в администрацию в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.5.2. Почтовый адрес администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет»:

416141, Астраханская область, Камызякский район, с.Тузуклей, ул. 1 Мая, 14.

Телефоны администрации: 885145 94-9-85; Факс администрации;

Адрес электронной почты администрации: tuzuklej@mail.ru интернет - приемной на официальном сайте администрации <http://mo.astrobl.ru/novotuzukleevskii>/

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>

Адрес регионального портала: http://gosuslugi.astrobl.ru

5.4.3. Жалоба должна содержать:

- наименование администрации, должностного лица администрации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) администрации, должностного лица администрации;

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

5.5.4. 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:

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

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

- 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.

5.5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставлении услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Жалобы принимаются в соответсвии с графиком работы администрации, указанным в подпункте 1.4.1 пункта 1.4 административного регламента.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

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

5.5.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- единого портала либо регионального портала.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпунктах 5.5.4 пункта 5.5 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, обеспечивает в соответствии с визой главы администрации незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры.

**5.6. Сроки рассмотрения жалобы.**

Жалоба, поступившая в администрацию подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа администрации, должностного лица администрации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если Правительством Российской Федерации не установлен сокращенный срок рассмотрения жалобы.

**5.7. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.**

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

**5.8. Результат рассмотрения жалобы.**

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» администрация принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы администрация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

**5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

5.9.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме (по желанию заявителя в электронной форме).

5.9.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.9.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом администрации, ответственным на рассмотрение жалоб или главой администрации муниципального образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) администрации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

**5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в администрацию дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Администрация или должностное лицо администрации по направленному в установленном порядке запросу заявителя рассматривающего жалобу, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

**5.11. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.**

Администрация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

**5.12. Перечень случаев, в которых администрация отказывает в удовлетворении жалобы.**

Аждминистрация отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Приложение 1

к административному регламенту администрации

муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» по

БЛОК-СХЕМА

Последовательность административных процедур

При предоставлении муниципальной услуги

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

|  |
| --- |
| Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| в электронной форме | при письменном обращении  | при личном обращении либо по телефону |
| подача запроса через региональный портал или федеральный портал | путем издания и размещения информационных материалов на официальном сайте администрации муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» в сети Интернет |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Прием и регистрация запроса (1 день), ответ на запросСрок – не более 30 днейОтветственный – должностное лицо администрации  | Размещение и обновление информационных материалов по мере обновления информацииСрок – не позднее 3 рабочих дней со дня актуализации информацииОтветственный – должностное лицо администрации  | Прием и регистрация запроса (1 день), ответ на запрос Срок – не более 30 днейОтветственный – должностное лицо администрации  | Предоставление информации в момент обращенияСрок – не более 20 минутОтветственный – должностное лицо администрации |

|  |
| --- |
| Получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению на территории муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» |

## Приложение 2

к административному регламенту администрации

муниципального образования «Новотузуклейский сельсовет» по предоставлению муниципальной

 услуги «Предоставление информации о порядке

 предоставления жилищно-коммунальных

услуг населению»

Форма письменного запроса на предоставление муниципальной услуги

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

(по электронной почте, посредством факсимильной связи либо почтой)

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

*(наименование органа местного самоуправления, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица)*

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

 *(фамилия, имя, отчество заявителя – полностью)* ,

 проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 контактный тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАПРОС

Прошу предоставить мне муниципальную услугу «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» путем предоставления информации о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу направить \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(вручить мне лично, направить почтовым отправлением по указанному в запросе адресу с уведомлением о вручении, по указанному в запросе адресу электронной почты – необходимое указать)*

ДАТА ПОДПИСЬ ЗАЯВИТЕЛЯ /расшифровка подписи/