Опубликовано в информационном бюллетене

«Муниципальные ведомости» от №

АДМИНИСТРАЦИЯ СИБИРСКОГО СЕЛЬСОВЕТА

КУПИНСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

п. Сибирский

07.06.2022 № 42

# Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

В целях реализации требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, а также в целях повышения доступности и качества предоставляемой муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, администрация Сибирского сельсовета

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

# 1. Утвердить административный регламент администрации Сибирского сельсовета по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (прилагается).

# 2. Признать утратившими силу:

# - постановление администрации Сибирского сельсовета от 04.09.2012 г. № 52 «Об утверждении административного регламента администрации

# Сибирского сельсовета по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»;

- постановление администрации Сибирского сельсовета от 03.12.2012 г. № 74 «О внесении изменений в административный регламент администрации Сибирского сельсовета по предоставлению муниципальных услуг».

- постановление администрации Сибирского сельсовета от 15.05.2014 г. № 16 «О внесении изменений в административный регламент «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Сибирском сельсовете Купинского района Новосибирской области».

- постановление администрации Сибирского сельсовета от 24.06.2014 г. № 29 «О внесении изменений в административный регламент «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению в Сибирском сельсовете Купинского района Новосибирской области».

3. Специалисту администрации (Ягур Л.А.) обеспечить опубликование настоящего постановления в периодическом печатном издании администрации Сибирского сельсовета «Муниципальные ведомости», разместить административный регламент на официальном сайте администрации Сибирского сельсовета и на информационном стенде в администрации Сибирского сельсовета в местах предоставления муниципальной услуги.

4. Контроль за настоящим постановлением оставляю за собой.

Глава Сибирского сельсовета

Купинского района Новосибирской области О.С. Алексеева

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Сибирского сельсовета

Купинского района

Новосибирской области

от 07.06.2022 № 42

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ** **РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению**

**I. Общие положения**

**1.1.Предмет регулирования административного регламента**

1.1.1. Предметом регулирования данного административного регламента являются сроки и последовательность административных процедур при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**1.2. Сведения о заявителях**

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, в том числе индивидуальные предпринимателям, юридические лица и их представители, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством российской Федерации (далее - заявитель).

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

1.3.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги, порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационных стендах непосредственно в администрации;

- в государственном автономном учреждении Новосибирской области «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (далее – МФЦ);

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе на официальном сайте администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области: http://www. sibbsovet.nso.ru, официальном сайте МФЦ (www.mfc-nso.ru);

- в средствах массовой информации;

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) (www.gosuslugi.ru), а именно:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления муниципальной услуги;

4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;

6) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о местах нахождения, контактных телефонах и графиках работы филиалов МФЦ размещаются на официальном сайте МФЦ – www.mfc-nso.ru, на стендах МФЦ, а также указанные сведения можно получить по телефону единой справочной службы МФЦ – 052.

Информирование заявителей о наименовании администрации, порядке направления обращения и факте его поступления, осуществляет сотрудник администрации, ответственный за прием и регистрацию обращений. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляет специалист администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, осуществляет специалист администрации ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Почтовый адрес администрации: 632744, Новосибирская область, Купинский район, п.Сибирский, ул. Учительская, д. 11.

Справочная информация, а именно:

- место нахождения и график работы администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

- справочные телефоны специалистов администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальную услугу, в сети "Интернет",

подлежит обязательному размещению на официальном сайте администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальную услугу, в сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Администрация Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, предоставляющая муниципальную услугу, обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на соответствующем официальном сайте в сети "Интернет".

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется в:

- устной форме (лично или по телефону в соответствии с графиком приема заявителей);

- письменной форме (лично или почтовым сообщением);

- электронной форме через ЕПГУ.

При обращении заявителя по телефону информирование осуществляется по телефону в устной форме. При личном обращении заявителя ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При письменном обращении ответ направляется заявителю в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации письменного обращения. Ответ подписывается Главой Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области (далее – Глава сельсовета), содержит фамилию и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, Глава сельсовета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

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

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется администрацией Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области.

2.2.2. При исполнении муниципальной услуги администрация взаимодействует с предприятиями и организациями в сфере коммунального хозяйства, управляющими организациями, товариществами собственников жилья, жилищными, жилищно-строительными кооперативами или иными специализированными потребительскими кооперативами, выбранными собственниками жилых помещений в многоквартирных домах, по вопросу содержания общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме, ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области Купинского района» в части получения сведений о регистрации граждан по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информации о жилом помещении.

**2.** **3. Описание результатов предоставления муниципальной услуги**

2.3.1.Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление, в том числе в электронной форме, заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4.1 Общий срок принятия решения о предоставлении муниципальной услуги составляет 30 рабочих дней со дня обращения за муниципальной услугой.

- при консультировании по телефону - в момент обращения, если в обращении заинтересованного лица факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях назначается другое удобное для заявителя время для устной консультации по существу поставленного вопроса;

- при проведении личного приема - в ходе личного приема, если изложенные в устном запросе факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях заявителю предлагается изложить вопрос о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в письменной форме для последующей подготовки письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- при получении обращения в письменной форме - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. Если для предоставления муниципальной услуги необходимо истребование дополнительных материалов, обязательных для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока в письменной форме почтовым отправлением;

- при получении обращения о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в электронном виде - в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в электронном виде. В случае направления запроса о получении документов, необходимых для рассмотрения обращения, должностное или уполномоченное лицо продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя по электронной почте о продлении срока.

Обращение в письменной форме, по почте или в электронном виде, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращение заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в письменной, устной форме или в электронном виде (по желанию заявителя) в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.2 Сроки прохождения отдельных административных процедур, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указаны в разделе 3 настоящего административного регламента.

2.4.3. Срок выдачи (направления) заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 30 рабочих дней.

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте администрации Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, предоставляющей муниципальную услугу, в сети "Интернет", в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Администрация Сибирского сельсовета Купинского района Новосибирской области, предоставляющая муниципальную услугу, обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)".

**2.6. Документы необходимые для предоставления муниципальной услуги**

Для предоставления муниципальной услуги заявитель обращается с заявлением (обращением) о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, выражен­ным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявление). Заявителем могут быть представлены иные документы, которые заявитель счи­тает необходимым приложить к заявлению.

Заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие по­лучение согласия лица, обработка персональных данных которого необходима для предоставления муниципальной услуги (его законного представителя), если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, кроме лиц, признанных без­вестно отсутствующими, и разыскиваемых лиц, место нахождения которых не уста­новлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

По выбору заявителя заявление о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемые к нему документы представляются одним из следующих способов:

  - непосредственно в администрацию на бумажном носителе;

  - направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, в этом случае направляются копии документов, верность которых засвидетельствована в установленном законом порядке; подлинники документов не направляются;

- непосредственно оператору МФЦ в бумажном виде;

- в форме электронного запроса на оказание муниципальной услуги или в сканированной форме, а также необходимый пакет документов (первичные или электронные копии документов, составленные на бумажных носителях) в электронной форме (в сканированной форме) направляется с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.54.gosuslugi.ru).

Устное обращение осуществляется в ходе личного приема заявителя в администрацию либо по телефону.

Все документы подаются на русском языке либо должны иметь заверен­ный в установленном законом порядке перевод на русский язык.

Регистрация заявления (обращения) осуществляется в день их приема. Устные обращения регистрируются в журнале регистрации устных обращений. Поступившие в письменной и электронной форме запросы информации регистрируются в журнале регистрации письменных обращений .

2.6.1.Запрещается требовать от заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**2.7.Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

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

**2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**.

2.8.1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги, если:

- заявление (обращение) не отвечает требованиям к запросам заявителей о предоставлении муниципальной услуги, требованиям действующего законодательства по рассмотрению обращений, или из его содержания невозможно установить, какая именно информация запрашивается;

- запрашиваемая информация не относится к информации о порядке предо­ставления жилищно-коммунальных услуг населению либо относится к инфор­мации ограниченного доступа;

- заявитель запрашивает информацию, которая была ему предоставлена ра­нее, и по предмету запроса с ним была прекращена переписка;

2.8.2.Обо всех случаях отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается информационным письмом, в том числе в электронной форме.

2.8.3.Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**2.9. Сведения о стоимости муниципальной услуги**

 2.9.1. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

**2.10. Максимальный срок ожидания в очереди**

2.10.1. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги - не более 15 (пятнадцати) минут.

**2.11. Срок регистрации заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги**

2.11.1 Регистрация заявления (обращения) о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов осуществляется:

- при подаче непосредственно в бумажном виде – в момент приема документов;

- при направлении заявления (обращения) и документов заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении – в день получения письма;

- при направлении электронного запроса на оказание услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.54.gosuslugi.ru) – в день получения запроса.

**2. 12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.12.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые включают в себя места для ожидания, и получения информации, заполнения необходимых документов, приема заявителей и которые:

- соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также правилам противопожарной безопасности;

- оборудованы  доступными местами общего пользования (туалетами) и системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами.

Вход в помещения должен быть оборудован пандусами и парапетами для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными способностями здоровья, использующих кресла-коляски,  также должен быть обеспечен беспрепятственный доступ инвалидов с собаками-проводниками.

Присутственные места оборудуются:

- стендами с информацией для заявителей об услуге;

- вывесками с наименованием помещений у входа в каждое из помещений;

- средствами оказания первой медицинской помощи.

2.12.2. Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей;

- места для ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания определяется, исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием;

- места для ожидания должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- визуальной текстовой информацией, размещаемой на информационных стендах, обновляемой по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и изменения справочных сведений;

- стульями и столами (стойками) для возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, в том числе  письменными принадлежностями.

2.12.3. Требования к местам приема заявителей:

Выделяются специальные помещения для приема заявителей - кабинеты для приема заявителей оборудуются вывесками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

- времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с печатающим устройством.

Специалист обеспечивается личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

2.12.4. Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

- наименование и место нахождения органа оказывающего услугу;

- режим работы;

- телефонный номер для справок.

2.12.5. Требования к обеспечению доступности для инвалидов:

1) вход в помещения должен быть оборудован пандусами и парапетами для беспрепятственного доступа лиц с ограниченными способностями здоровья, использующих кресла-коляски, также должен быть обеспечен беспрепятственный доступ инвалидов с собаками-проводниками;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено здание администрации Вишневского сельсовета, входа и выхода из администрации Вишневского сельсовета, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям в которых предоставляется муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) допуск на объекты, на которых предоставляется муниципальная услуга собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

7) оказание специалистами администрации Вишневского сельсовета, предоставляющей услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к месту предоставления муниципальной услуги, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов

На территории прилегающей к зданию администрации Вишневского сельсовета, выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

**2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.13.1.Показатели качества муниципальной услуги:

1) выполнение должностными лицами, муниципальными служащими предусмотренных законодательством Российской Федерации требований, правил и норм, а также соблюдение последовательности административных процедур и сроков их исполнения при предоставлении муниципальной услуги;

2) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

2.13.2.Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

1) возможность получения заявителем сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги с помощью информационных ресурсов администрации информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,  на Едином портале и региональном портале;

 2)наличие полной и понятной информации о местах, порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на информационных стендах, в информационных ресурсах администрации, на Едином портале, региональном портале, в средствах массовой информации, предоставление указанной информации по телефону муниципальными служащими;

3) пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до, здания администрации Сибирского сельсовета ;

4) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

**2.14.Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:**

2.14.1.Предоставление муниципальной услуги возможно на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. В этом случае заявитель предоставляет заявление и необходимые для предоставления муниципальной услуги документы и получает результат предоставления муниципальной услуги в офисе филиала МФЦ в соответствии с регламентом работы МФЦ. Оператор МФЦ, получив представленный заявителем пакет документов, регистрирует их в установленном порядке. Зарегистрированный пакет документов передается в Администрацию в порядке и сроки, установленные соглашением между МФЦ и Администрацией.

Заявка на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (скан-копии), могут быть направлены в Администрацию через Единый портал в случае, если заявитель имеет доступ к «Личному кабинету» на Едином портале. Направление заявки и необходимых документов осуществляется заявителем в соответствии с инструкциями, размещенными на Едином портале.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

**3.1. Последовательность действий в предоставлении муниципальной услуги**

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующей последовательности административных процедур :

- прием и регистрация заявления (обращения) заявителя о предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

-рассмотрение заявления (обращения) на предоставление муниципальной услуги заявителей

- направление (выдача) ответа или уведомления об отказе

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 2 данного административного регламента.

**3.2**. **Прием и регистрация заявления (обращения) об оказании муниципальной услуги**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему заявления (обращения) является личное обращение заявителя с изложенными вопросами в письменной форме и документами.

Специалист, устанавливает предмет обращения, личность заявителя, проверяет наличие всех необходимых документов.

При отсутствии необходимых документов, неправильном заполнении заявления (обращения) устно уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении муниципальной услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и меры по их устранению.

Если недостатки, препятствующие приему документов, допустимо устранить в ходе приема, они устраняются незамедлительно. Если устранить недостаток в ходе приема не представляется возможным, заявителю назначается другое удобное для него время.

Специалист, оформляет расписку о приеме заявления (обращения) и документов в двух экземплярах и передает один экземпляр заявителю, а второй прикладывает к пакету представленных заявителем документов. В расписке указывается:

- порядковый номер записи в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги (регистрационный номер);

- дата представления документов;

- фамилия и инициалы специалиста, принявшего документы и сделавшего соответствующую запись в журнале регистрации заявлений о предоставлении муниципальной услуги,

- подпись специалиста.

Результатом административной процедуры является прием заявления (обращения) и иных документов, представленных заявителем для предоставле­ния муниципальной услуги.

Максимальный срок приема документов от заявителя специалистом отдела не может превышать 30 минут.

3.2.2. Обращения заявителей по вопросу предоставления муниципальной услуги, поступающие по почте, факсу и в электронном виде, переводятся на бумажный носитель и далее исполняются как письменное обращение с обязательной регистрацией.

**3.3.** **Рассмотрение обращений на предоставление муниципальной услуги заявителей**

3.3.1.  Основанием для начала административной процедуры по рассмотре­нию обращений является прием заявления (обращения) и иных документов, пред­ставленных заявителем для предоставления муниципальной услуги.

При устном обращении заявителя лично специа­лист осуществляет личный прием заявителя.

3.3.2. Специалист устанавливает наличие (от­сутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соот­ветствии с подпунктом 2.8.

3.3.3. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист в течение 25 дней со дня приема заявления готовит уведомление об отказе в предоставлении муници­пальной услуги (далее - уведомление об отказе) и передает его на подпись Главе Сибирского сельсовета.

3.3.4. При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муници­пальной услуги специалист по оказанию муниципальной услуги:

в случае необходимости выясняет у заявителя дополнительную информа­цию, необходимую для предоставления муниципальной услуги, либо приглашает заявителя для личной беседы;

запрашивает дополнительную, необходимую для предоставления муници­пальной услуги информацию в организациях, осуществляющих поставки ресур­сов, необходимых для предоставления коммунальных услуг, в многоквартирные дома, оказывающих услуги, выполняющих работы по содержанию и ремонту общего имущества собственников помещений в многоквартирных домах и предоставляющих коммунальные услуги, а также в государственных органах (при отсутствии соответствующей информации в мэрии);

в случае необходимости продления срока предоставления муниципальной услуги направляет заявителю уведомление о продлении срока предоставления муниципальной услуги (уведомление подписывается Главой Вишневского сельсовета) и направляется заявителю не позднее 25 дней со дня приема заявления).

3.3.5. При рассмотрении заявления (обращения) в письменной или электрон­ной форме специалист в течение 25 дней (при про­длении срока - 55 дней) со дня приема заявления готовит ответ, содержащий информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населе­нию (далее – ответ), и передает его на подпись Главе Сибирского сельсовета. В ответе указывается адресат, дата отправки, регистрационный номер, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

При рассмотрении устного обращения информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению предоставля­ется устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации устных обращений граждан.

Если при рассмотрении устного обращения требуется проверка изложенных заявителем фактов и обстоятельств, запрос дополнитель­ной информации, специалист предла­гает заявителю назначить другое удобное для него время для устного предостав­ления информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо направить заявителю ответ посредством почтового отправления либо в электронной форме.

3.3.6. В течение трех дней Глава Сибирского сельсовета подписывает ответ или уве­домление об отказе.

3.3.7. Результатом выполнения административной процедуры по рассмотре­нию заявления (обращения) является устное предо­ставление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-комму­нальных услуг населению или подписание Главой Вишневского сельсовета ответа или уве­домления об отказе.

3.3.8. Срок выполнения административной процедуры по рассмотре­нию запроса информации составляет не более 28 дней (при продлении срока - не более 58 дней).

**3.4. Направление межведомственного запроса**

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по истребованию недостающих документов (сведений) в рамках межведомственного взаимодействия, а также осуществление проверки предоставленных заявителем сведений является формирование сведений, которые необходимо запросить по каналам межведомственного взаимодействия.

3.4.2. Специалист, ответственный за предоставление услуги в течение 3-х рабочих дней подготавливает и направляет межведомственный запрос в государственные органы и органы местного самоуправления и подведомственные  государственным органам или органам местного самоуправления организации, участвующие в предоставлении  муниципальной услуги, для предоставления сведений, которые необходимо получить по каналам межведомственного взаимодействия, а также запросы в иные организации и структуры, с которыми предусмотрено согласование предоставления муниципальной услуги.

В случае направления письменного запроса, его подписывает Глава Вишневского сельсовета в соответствии с наделенными полномочиями. В запросе указывается:

1) наименование органа или организации, направляющих межведомственный запрос;

2) наименование органа или организации, в адрес которых направляется межведомственный запрос, или в иные организации и структуры, с которыми предусмотрено согласование предоставления муниципальной услуги;

3) наименование муниципальной услуги, для предоставления которой необходимо представление документа и (или) информации;

4) указание на положения нормативного правового акта, которыми установлено представление документа и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта;

5) сведения, необходимые для представления документа и (или) информации, установленные административным регламентом предоставления муниципальной услуги, а также сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для представления таких документов и (или) информации;

6) контактная информация для направления ответа на межведомственный запрос;

7) дата направления межведомственного запроса.

При направлении запроса по каналам межведомственного электронного взаимодействия запрос подписывается электронной цифровой подписью ответственного за выполнение муниципальной услуги лица.

3.4.3. Результатом административной процедуры является получение сведений по каналам межведомственного взаимодействия, а также сведений от организаций и структур, с которыми предусмотрено согласование предоставления муниципальной услуги.

3.4.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 6 рабочих дней.

3.4.5.. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению документов, необходимых для принятия решений по предоставлению муниципальной услуги является получение сведений, запрошенных по каналам межведомственного взаимодействия и полученных от организаций и структур, с которыми предусмотрено согласование предоставления муниципальной услуги.

3.4.6. После получения сведений и документов, запрошенных в рамках межведомственного взаимодействия, ответственный исполнитель определяет соответствие имеющихся в заявке представленных сведений и документов действующему законодательству и регламенту

**3.5. Направление (выдача) ответа или уведомления об отказе**

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры выдачи результата

оказания муниципальной услуги, является подписание Главой Сибирского сельсовета ответа или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2.Cпециалист, ответственный за предоставление услуги ответ или уведомления об отказе в предоставлении услуги Главе сельсовета на подпись.

3.5.3. В течение 2 (двух) рабочих дней, специалист, ответственный за предоставление услуги уведомляет заявителя о результате оказания услуги, а также о времени и месте, где его необходимо забрать.

3.5.4.В случае если заявка на предоставление муниципальной услуги поступила из МФЦ, ответственный исполнитель направляет постановление или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в МФЦ способом, определенным в соглашении между МФЦ и Администрацией.

3.5.5. Информацию в свободном доступе о порядке получения услуги, в том числе в электронной форме заявитель может получить на Едином портале либо региональном портале.

3.5.6. Подача заявителем  запроса на оказание услуги в электронной форме и приложения к нему иных документов, необходимых для предоставления  муниципальной услуги, осуществляется согласно инструкциям, размещенным на Едином портале либо региональном портале.

3.5.7. Сведения о ходе выполнения запроса на оказание услуги в электронной форме, заявитель может получить через сервис «Личный кабинет». Вход в сервис «Личный кабинет» осуществляется согласно указаниям, расположенным на Едином портале либо региональном портале .

**4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

**4.1. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля соблюдения положений административного регламента**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением муниципальными служащими администрации положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений осуществляет Глава Вишневского сельсовета.

4.1.2. Текущий контроль, осуществляется путем проведения плановых (один раз в год) и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Проверки проводятся на основании распоряжения Главы Вишневского сельсовета.

**4.2. Сфера ответственности должностного лица или органа, предоставляющего услугу**

4.2.1. Ответственность за предоставление муниципальной услуги возлагается на Главу Вишневского сельсовета, который непосредственно принимает решение по вопросам предоставления муниципальной услуги.

4.2.2. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих за неисполнение, ненадлежащее исполнение возложенных обязанностей по предоставлению муниципальной услуги возлагается на муниципальных служащих администрации в соответствии с Федеральным законом от 02.03.2007 N 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации" и Федеральным законом от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии коррупции».

**5. 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих**

5.1. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим административным регламентом;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной настоящим административным регламентом;

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

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

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

10) требование у заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 19 июля 2018 года № 204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.2. Заявители вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) в письменной форме лично или направить жалобу по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала либо регионального портала. Жалоба также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Заявитель вправе обратиться к Главе Сибирского сельсовета и обжаловать действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) должностными лицами администрации Сибирского сельсовета в ходе предоставления муниципальной услуги на основании регламента*.*

5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5) личную подпись заявителя и дату.

5.5. При подаче жалобы заявитель вправе получить в администрации Сибирского сельсовета следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

о местонахождении органа , предоставляющего услугу;

сведения о режиме работы администрации;

о графике приема заявителей Главы  Вишневского сельсовета и  специалистов администрации,  о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;

о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба;

о сроке рассмотрения жалобы;

о принятых промежуточных решениях (принятие к рассмотрению, истребование документов).

При подаче жалобы заявитель вправе получить в администрации копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностного лица администрации.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, в который подана жалоба, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим административным регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 5.8 настоящей статьи, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.10. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 5.8 настоящей статьи, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.12. Заявители вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, а также решения, принимаемые такими лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации о

порядке предоставления жилищно-

коммунальных услуг населению

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | | |
|  |  |  |
| Проверка сведений, представленных заявителем | | |
|  |  |  |
| Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги | | |