

**АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕПАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ГАЛИЧСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от « 06 » августа 2012 г .№ 38
д.Степаново

О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения от 25 июля 2011 № 37

В целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Внести в постановление администрации сельского поселения от 25.07.2011 № 37 «Об утверждении административного регламента предоставления администрацией Степановского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления услуг ЖКХ следующие изменения:

1.1 Приложение к постановлению изложить в новой редакции(прилагается)

2.Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования (обнародования)

Глава администрации
сельского поселения:

О.В.Жукова

**Административный регламент предоставления администрацией
Степановского сельского поселения Галичского муниципального
района Костромской области муниципальной услуги по
предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-
коммунальных услуг населению**

Глава 1 . Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления администрацией Степановского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – административный регламент), регулирует отношения, возникающие между администрацией Степановского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области (далее - ОМС) и гражданами, проживающими на территории Степановского сельского поселения, в целях повышения качества исполнения муниципальной услуги по информированию граждан о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Круг заявителей

2. Заявителями являются физические лица, обратившееся в ОМС, предоставляющий муниципальную услугу по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг (далее – муниципальная услуга) с запросом.

От имени заявителя с запросом о предоставлении муниципальной услуги может обратиться представитель заявителя (далее также именуемый заявителем), который, в случае личного обращения, предъявляет документ, удостоверяющий его личность, представляет (прилагает к запросу) документ, подтверждающий его полномочия на обращение с запросом о предоставлении муниципальной услуги (подлинник или нотариально заверенную копию).

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

3. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах (в том числе о номере телефона-автоинформатора) ОМС, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, адреса электронной почты приведены в приложении №1 к настоящему административному регламенту.

4. Информация о месте нахождения, графиках работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты государственных и муниципальных органов и организаций, обращение в которые необходимо для получения муниципальной услуги, предоставляется непосредственно по справочным телефонам в ОМС, а также размещается на официальном сайте Галичского муниципального района (www.rayon.qalich.com) в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в ОМС, предоставляющий муниципальную услугу, или через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» через раздел портала «Каталог услуг/описание услуг». (www.gosuslugi.ru)

Информирование (консультирование) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами ОМС. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

содержание и ход предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган государственной власти, орган местного самоуправления, организация и их местонахождение);

время приема и выдачи документов специалистами ОМС;

срок принятия ОМС решения о предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых ОМС в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляются заявителю по справочным телефонам или при личном обращении при указании даты и входящего номера полученной при подаче документов расписки, а при использовании федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - через раздел «Личный кабинет», после прохождения процедур авторизации.

6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается:

на информационных стендах ОМС, общественных организаций, органов территориального общественного самоуправления (по согласованию);

на официальном сайте Галичского муниципального района (www.rayon.qalich.com) в сети Интернет;

на портале государственных и муниципальных услуг Костромской области (www.gosuslugi.region.kostroma.ru);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);

в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.).

7. Размещаемая информация содержит в том числе:

извлечения из нормативных правовых актов, устанавливающих порядок и условия предоставления муниципальной услуги;

текст административного регламента с приложениями;

блок-схему (согласно приложению №2 к административному регламенту);

перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Глава 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

8. Наименование муниципальной услуги - предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляет администрация Степановского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области (ОМС).

Результат предоставления муниципальной услуги

10. Результатами предоставления муниципальной услуги является принятие решения:

1) о предоставлении муниципальной услуги;

2) об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

11. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем информации о порядке:

1) Предоставления ОМС услуги в сфере содержания и ремонта жилищного фонда.

Общий срок предоставления муниципальной услуги

12. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в соответствии с настоящим административным регламентом применительно к каждой административной процедуре. При личном обращении граждан, либо по телефону срок предоставления услуги не должен превышать 30 мин. При письменном обращении граждан срок предоставления услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

13. Срок выдачи документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 2 рабочих дня с даты принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги при направлении по почте и посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и в день обращения заявителя при личном обращении.

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

14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);
- 2) Жилищным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства РФ), 03.01.2005, № 1 (часть 1, ст. 14);
- 3) Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06.10.2003 № 40 ст. 3822);
- 4) Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», №95, 05.05.2006);
- 5) Федеральным законом от 21 июля 2007 года № 185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» («Собрание законодательства», 23.07.2007, № 30, ст. 3799);
- 6) Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, N 3, ст. 140);
- 7) постановлением Правительства РФ от 06 мая 2011 года № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» («Собрание законодательства РФ», 30.05.2011, N 22, ст. 3168);
- 8) постановлением Правительства Российской Федерации от 13 августа 2006 года № 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 РФ», 21.08.2006, N 34, ст. 3680);

9) постановлением Госстроя РФ от 27 сентября 2003 года № 170 «Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» («Российская газета», N 214, 23.10.2003 (дополнительный выпуск);

10) настоящим административным регламентом.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

15. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

1) письменное обращение на получение информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

16. При личном обращении или по телефону документы не требуются.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги и которые заявитель вправе представить

17. Документы, перечисленные в пункте 15 настоящего административного регламента, могут представляться заявителем самостоятельно в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа.

18. В соответствии с требованиями пунктов 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми [актами](#) Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации,

муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](#) статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

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

19. Регистрации и учету подлежат все поступившие обращения лиц, включая и те, которые по форме не соответствуют установленным требованиям. Форма журнала регистрации приведена в приложении № 3 к настоящему регламенту .

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

20. Основаниями, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, являются следующие обращения:

- по вопросам, рассмотрение которых не входит в компетенцию ОМС, исполняющего муниципальную услугу;

- о представлении сведений, не подлежащих разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, включая сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

- без подписи (в случае письменного обращения), без указания фамилии, имени, отчества физического лица и (или) его почтового адреса (в случае письменного и устного обращения), без указания полного наименования организации, ее почтового адреса и указания фамилии, имени, отчества руководителя или уполномоченного представителя организации (при письменном и устном обращении);

- дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные в различные органы государственной власти и местного самоуправления, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое ранее был дан исчерпывающий ответ). В случае представления дубликатных обращений лицам могут направляться уведомления о ранее данных ответах или копии этих ответов;

- не поддающиеся прочтению, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения.

21. Приостановление муниципальной услуги не предусмотрено.

Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

22. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, отсутствует.

23. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

24. Максимальный срок ожидания в очереди составляет 30 минут.
25. Должен быть обеспечен прием всех граждан, обратившихся в ОМС не позднее чем за 30 минут до окончания рабочего дня.

Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

26. Здание, в котором расположен ОМС, непосредственно предоставляющий муниципальную услугу, расположено с учетом пешеходной доступности (не более 15 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Помещение органа, предоставляющего муниципальную услугу, соответствует санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и оборудовано системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход в помещение и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями.

В помещении имеется бесплатный туалет для посетителей.

27. Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в помещении ОМС.

1) Требования к местам для ожидания.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Помещение ОМС оборудовано системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и средствами пожаротушения. Вход и выход из здания оборудованы соответствующими указателями.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями. Количество мест ожидания составляет 3 места.

2) Требования к местам приема заявителей.

Прием заявителей осуществляется в помещении ОМС.

Прием всего комплекта документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов/информации по окончании предоставления муниципальной услуги осуществляются кабинете специалиста ОМС.

Кабинет приема заявителей оборудован информационной табличкой с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед.

Специалисты ОМС обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Каждое рабочее место оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

3) Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещаются в кабинете специалиста ОМС и оборудуются:

информационными стендами;

стульями, столами (стойками);

образцами заполнения документов, бланками запросов и канцелярскими принадлежностями.

Информация на информационных стендах расположена последовательно и логично.

Интернет-сайты ОМС должны:

содержать список регламентированных муниципальных услуг, тексты административных регламентов, приложения к административным регламентам, образцы заполнения запроса и бланки запроса или иметь ссылки на сайты, содержащие эти сведения;

предоставлять пользователям возможность:

- распечатки бланков запроса;

- обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальных услуг;

- направления обращения и получения ответа в электронном виде.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

32. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение возможности направления запроса в ОМС по электронной почте;

3) обеспечение предоставления муниципальной услуги с использованием возможностей единого портала государственных и муниципальных услуг;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Галичского муниципального района;

5) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг.

33. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги;

3) отсутствие сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги.

Глава 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

33. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие этапы и административные процедуры:

1) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в устной форме;

2) индивидуальное консультирование лиц на основании обращений в письменной форме;

3) публичное информирование заявителей.

34. ОМС осуществляет консультирование как непосредственно при личном обращении заявителей, так и путем направления информации заявителям по почте.

Консультирование может производиться в устной форме и (или) в письменной форме.

35. Последовательность действий специалистов ОМС при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в устной форме:

1) основанием для индивидуального консультирования граждан в устной форме является обращение гражданина лично или по телефону в ОМС;

2) индивидуальное консультирование заявителей на основании обращений в устной форме осуществляет специалист ОМС, ответственный за исполнение муниципальной услуги, в обязанности которого входит консультирование заявителей в устной форме;

3) при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращения в устной форме информация представляется в момент обращения;

4) время индивидуального консультирования в устной форме при обращении заявителей лично складывается из времени изложения обратившимся лицом проблемы и времени представления ответа. Максимальное время представления консультации составляет 30 минут;

5) Специалист ОМС, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителя на основании личного обращения в устной форме обязан:

– предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, почтовый адрес;

– выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;

– представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим Административным регламентом в установленные сроки.

6) Специалист ОМС, ответственный за исполнение муниципальной услуги, при индивидуальном консультировании заявителя по телефону обязан:

- представить ОМС, в которое поступило обращение;
- представиться лично, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предложить абоненту назвать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- представить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции в соответствии с настоящим административным регламентом в установленные сроки;

7) Специалисты ОМС, ответственные за исполнение муниципальной услуги, самостоятельно определяют наличие оснований, по которым муниципальная услуга не исполняется, в строгом соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

8) в случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию ОМС, заявителю сообщается о невозможности представления интересующей его информации, а также о его праве и порядке обращения в иные органы, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов;

9) в случае если для ответа на обращение в устной форме по вопросам, возникающим по конкретной ситуации, требуется представление извлечений из нормативных правовых актов, разъяснений иных органов и методических материалов, заявителю предлагается направить обращение в письменной форме в ОМС или иные органы с обязательным сообщением необходимых реквизитов ОМС или иного органа;

10) в случае если заявитель не удовлетворен консультацией, представленной по телефону, ему предлагается направить обращение в письменной форме в ОМС и сообщаются необходимые реквизиты;

11) конечным результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному консультированию граждан на основании обращений в устной форме являются информирование обратившегося лица о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

Последовательность действий специалистов ОМС при индивидуальном консультировании заявителей на основании обращений в письменной форме.

1) Требования к письменному обращению лица, необходимые для исполнения муниципальной услуги:

письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ОМС либо фамилию, имя, отчество главы поселения;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) физического лица;
- почтовый адрес физического лица, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, т.е. изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись лица;
- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Все обращения регистрируются в журнале (приложение 3 к настоящему регламенту).

2) ответ на обращение не дается в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в иной орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение;

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

36. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги.

Информация о порядке исполнения муниципальной услуги представляется посредством ее опубликования в информационном

бюллетене «Степановский вестник» (далее - СМИ), а также по телефону ОМС, электронной почте, интернет-сайту.

Для обеспечения информирования о порядке исполнения муниципальной услуги гражданам представляется следующая информация:

- 1) наименование ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- 2) почтовый адрес ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- 3) наименования вышестоящих органов, их почтовые адреса;
- 4) адреса официальных интернет-сайтов, электронной почты ОМС;
- 5) номера телефонов ОМС, исполняющего муниципальную услугу;
- 6) график (режим) работы ОМС, исполняющего муниципальную услугу;

7) график приема граждан специалистами ОМС, ответственными за исполнение муниципальной услуги;

8) перечень оснований, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется;

9) порядок обжалования действий или бездействия специалистов ОМС, исполняющих муниципальную услугу;

10) перечень и извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги.

37. Информация об ОМС, исполняющем муниципальную услугу, почтовый адрес, номера телефонов, факса и иная контактная информация об ОМС, приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

38. Специалисты ОМС, ответственные за исполнение муниципальной услуги, обязаны:

1) действовать в строгом соответствии с действующими нормативными правовыми актами и настоящим административным регламентом;

2) принимать все необходимые меры для исчерпывающих ответов на обращения лиц, используя информационные ресурсы ОМС, информационно-справочные системы, нормативные правовые акты, разъяснения федеральных органов контроля и надзора и методические материалы;

3) корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижать их честь и достоинство, а также в вежливой форме информировать заявителя по существу обращений, о порядке исполнения муниципальной услуги, максимальных сроках ее исполнения, об основаниях, при наличии которых муниципальная услуга не исполняется, а также представлять в пределах своей компетенции иную информацию, интересующую заявителей, в соответствии с настоящим административным регламентом.

39. Специалисты, ответственные за исполнение муниципальной услуги, не вправе:

1) представлять лицам недостоверную информацию, информацию, не соответствующую нормативным правовым актам;

2) представлять лицам сведения, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также

составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

3) давать правовую оценку актов (решений), действий (бездействия) ответственных лиц за исполнение муниципальной услуги, иных обстоятельств и событий.

40. При исполнении муниципальной услуги специалистами ОМС, ответственными за исполнение муниципальной услуги, представляется следующая информация:

1) о действующем законодательстве, регулирующем гражданско-правовые отношения в области предоставления гражданам жилищно-коммунальных услуг;

2) об организации предоставления населению Поселения услуги в сфере содержания и ремонта жилищного фонда;

3) о полномочиях специалистов Администрации поселения;

4) о письменных разъяснениях государственных органов контроля и надзора.

41. Заявитель на стадии рассмотрения в ОМС его обращения имеет право:

– представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

– получать на свое обращение письменный ответ по существу;

– получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

– обращаться с жалобой на действия (бездействие) специалистов ОМС, исполняющих муниципальную услугу, в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

– осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему административному регламенту.

Глава 4. Контроль за исполнением административного регламента

42. Глава ОМС, осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности и сроков административных действий и административных процедур в ходе предоставления муниципальной услуги.

43. Текущий контроль осуществляется путем проведения главой ОМС или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на обращения заявителей.

44. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ОМС) и внеплановыми.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Кроме того, проверка проводится по обращению заявителя.

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

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

Специалисты ОМС несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях).

В случае выявленных нарушений специалист несет дисциплинарную ответственность в соответствии с Федеральным законом от 02 марта 2007 года № 25-ФЗ "О муниципальной службе в Российской Федерации", с Трудовым кодексом Российской Федерации, а также административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, Костромской области об административных правонарушениях.

Глава 5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

47. Заявители имеют право на обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) должностных лиц ОМС при предоставлении муниципальной услуги в судебном или в досудебном (внесудебном) порядке.

48. Обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц ОМС при предоставлении муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает их права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

49. Заявитель может обратиться с жалобой, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги заявителю;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, муниципальными актами;

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

50. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ОМС. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ОМС, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», портала государственных и муниципальных услуг Костромской области, а также может быть принята при личном приеме.

51. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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;

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;

5) личную подпись и дату.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

52. Жалоба, поступившая в ОМС, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ОМС, должностного лица ОМС, 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.

53. По результатам рассмотрения жалобы ОМС, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ОМС, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

54. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 53 настоящей главы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

55. 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.

Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах (в том числе номере телефона-автоинформатора) ОМС, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, адреса электронной почты

№ п/п	Наименование ОМС, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги	Местонахождение ОМС, организации (фактический адрес)	График работы	Справочные телефоны	Адреса официальных сайтов в сети Интернет, адрес электронной почты
1	Администрация Степановского сельского поселения Галичского муниципального района Костромской области	Костромская область, Галичский район, ул. Советская дом 3, 157227	понедельник -пятница - 8.00–17.00; перерыв на обед - 12.00 - 13.00; суббота, воскресенье - выходной	т/ф: 8 (49437) 36-128	www.rayon.galich.com

БЛОК-СХЕМА

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



Приложение 3
к Административному регламенту

ЖУРНАЛ

Регистрации письменных обращений, поступивших в ОМС

№ документа и дата поступления	Корреспондент	Дата и индекс документа	Наименование или краткое содержание документа	Резолюция, или кому направлен документ	Дата получения документа	Дата контроля, дата исполнения, отметка об исполнении документа
1	2	3	4	5	6	7