



**АДМИНИСТРАЦИЯ БОЛЬШЕМУРТИНСКОГО РАЙОНА
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21 02 2019 г.

пгт. Большая Мурта

№ 161

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

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 №1993-р о сводном перечне первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, в соответствии с постановлением администрации Большемуртинского района от 02.05.2012 №540 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Большемуртинский район» Красноярского края», Соглашением о взаимодействии между краевым государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и администрацией Большемуртинского района от 11.12.2018 №412/му, Уставом Большемуртинского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент Большемуртинского района Красноярского края по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации района от 11.03.2016 № 87 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации района Рудницкую В.В.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования) в установленном порядке.

Глава района

В.В. Вернер

Приложение к постановлению
администрации района
от « 21 » 02 2019г. № 161

Административный регламент
Большемуртинского района Красноярского края
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о
порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее - Регламент) устанавливает порядок, сроки и последовательность административных процедур (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица. От имени получателя муниципальной услуги может выступать уполномоченный представитель (далее - заявитель), действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о местонахождении администрации Большемуртинского района (далее – Администрация):

Адрес: 663060, Красноярский край, Большемуртинский район, п.г.т. Большая Мурта, улица Кирова, дом 8.

Телефон: 8(39198) 31-5-79, 31-4-32.

Адрес электронной почты: bmurtaadm@krasmail.ru.

График работы: ежедневно с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

1.3.2. Муниципальная услуга может быть получена заявителем в структурном подразделении краевого государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в пгт. Большая Мурта Большемуртинского района (далее – МФЦ).

1.3.3. Информация о местонахождении МФЦ:

Адрес: 663060, Красноярский край, пгт. Большая Мурта, ул. Советская, д.161, строение 1.

Телефон: 8(39198) 24-201, факс 24-201.

Адрес электронной почты: murta@24mfc.ru.

График работы:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 09.00 до 18.00;

выходной – суббота, воскресенье.

1.3.4. Должностные лица Администрации и МФЦ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы, о способах получения информации;
- о справочных телефонах;
- об адресе электронной почты Администрации и МФЦ;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- удобство и доступность.

Время при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

1.4. Информирование заявителей о муниципальной услуге осуществляется устно, в письменной форме или в форме электронного документа, посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах, размещенных при входе в помещение Администрации, через информационную телекоммуникационную сеть Интернет: www.bmurta.ru – официальный сайт администрации Большемуртинского района, <http://www.gosuslugi.krskstate.ru> – портал государственных услуг Красноярского края, <http://www.gosuslugi.ru> – портал государственных и муниципальных услуг Российской Федерации.

1.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, наименование организации, 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 по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица Администрации,

исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается главой Большемуртинского района (далее – глава района) либо заместителем главы Администрации. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в течение пяти дней со дня принятия решения по такому обращению.

1.6. На информационных стендах в Администрации размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Администрации и МФЦ;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- административный регламент;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой "ВАЖНО".

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 размещать информационные листки.

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

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией Большемуртинского района через структурное подразделение Администрации – отдел жилищно-коммунального хозяйства и строительства (далее – Отдел) или МФЦ.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются должностные лица Администрации или МФЦ (далее – должностные лица).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление получателю объективной и достоверной информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в срок не более 30 календарных дней со дня поступления соответствующего заявления и необходимых документов.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №189-ФЗ;
- 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» (с учетом изменений и дополнений);
- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – Закон);
- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №306 «Об утверждении Правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 №307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 №491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 №549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 №1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;
- Соглашением о взаимодействии между краевым государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг» и администрацией Большемуртинского района от 11.12.2018 №412/му;

- Уставом Большемуртинского района Красноярского края.

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

Документы, которые заявители или их законные представители должны предоставить в Администрацию или МФЦ самостоятельно:

- заявление;
- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- доверенность на представителя заявителя;
- договор на оказание ЖКУ;
- квитанция об оплате ЖКУ.

- декларация о составе семьи в произвольной форме, с последующей проверкой достоверности представляемых сведений с использованием соответствующего сервиса системы межведомственного информационного взаимодействия.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить у должностного лица Администрации или МФЦ, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Заявитель может предоставить дополнительную информацию в печатной, электронной или в рукописной форме, контактные телефоны и иную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги.

2.7. Документы, указанные в пункте 2.6., направляются в Администрацию или МФЦ:

- посредством личного обращения заявителя;
- по почте;
- по электронной почте.

Датой обращения и представления заявления является день регистрации служебной записки или письма должностным лицом Администрации или МФЦ, ответственным за прием документов.

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые в соответствии нормативными правовыми актами Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ, а также услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальных услуг, утвержденных Большемуртинским районным Советом депутатов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Администрацию или МФЦ по собственной инициативе;

- 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, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Закона, 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, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 настоящего Закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление неполного пакета документов;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.

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

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- в письменном обращении не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ;

- отсутствует подпись заявителя;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие документов, предусмотренных подпунктом 2.6.1. пункта 2.6. настоящего Регламента.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

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

2.13.1. Помещения, в которых осуществляется приём граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, должны быть оснащены соответствующими указателями, информационными стендами с образцами заполнения заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями. На информационном стенде размещается перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

2.13.2. Рабочее место специалиста Администрации, участвующего в предоставлении муниципальной услуги, оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности, необходимой офисной техникой.

2.13.3. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования.

2.13.4. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги в части обеспечения доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории объектов, на которых предоставляется услуга, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с помощью должностных лиц Администрации, предоставляющей услугу.

2.14.2. Сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях, в которых предоставляется услуга.

2.14.3. Надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2.14.4. Допуск в помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

2.14.5. Допуск на объекты, на которых предоставляется 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.

2.14.6. Предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.14.7. Оказание должностными лицами Администрации, которая предоставляет услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.15. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;
- 2) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- 3) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- 4) исключение необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- 5) отсутствие жалоб со стороны заявителей на нарушение требований настоящего Регламента.

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

Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Регионального портала государственных услуг Красноярского края в части:

- 1) получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) ознакомления с формой заявления, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к нему для копирования и заполнения в электронном виде.

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

числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация письменного заявления и приложенных к нему документов;
- рассмотрение представленных документов и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- осуществление межведомственного взаимодействия по получению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении 1 к Регламенту.

Технологическая схема по предоставлению муниципальной услуги приводится в приложении №2 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация письменного заявления и приложенных к нему документов.

Основанием для начала данной административной процедуры является личное обращение заявителя в Администрацию либо в МФЦ, либо поступление заявления по почте (по электронной почте).

В случае поступления заявления в адрес МФЦ, специалист МФЦ регистрирует поступившее заявление с прилагаемыми к нему документами и осуществляет передачу зарегистрированного заявления с прилагаемыми документами специалисту Администрации.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, удостоверяет личность заявителя (при личном обращении заявителя) и проверяет наличие всех необходимых документов и их надлежащее оформление.

В случае несоответствия заявления и приложенных к нему документов пункту 2.9. настоящего Регламента специалист Администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги в течение одного рабочего дня со дня поступления заявления направляет подписанное уведомление об отказе в приеме заявления заявителю по почте либо по электронной почте. При личной явке заявителя причины отказа могут быть сообщены в устной форме.

В случае правильности заполнения заявления и полного комплекта документов специалист регистрирует письменное заявление заявителя.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления и приложенных к нему документов либо отказ в приеме документов.

Максимальная длительность процедуры регистрации заявления и приложенных к нему документов не более 1 рабочего дня со дня поступления заявления в Администрацию.

При поступлении заявления по электронной почте на адрес Администрации или на адрес МФЦ, поступившее заявление принимается специалистом Администрации или МФЦ, переносится на бумажный носитель с проставлением на нем даты поступления и регистрируется в течение одного рабочего дня. Заявителю по адресу электронной почты, указанному им в заявлении, направляется уведомление о том, что данное заявление зарегистрировано (с указанием даты регистрации). В дальнейшем работа с заявлением, полученным по электронной почте, ведется как с письменным заявлением в соответствии с настоящим Регламентом.

3.3. Рассмотрение представленных документов и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала данной процедуры является регистрация пакета документов.

Специалист, ответственный за рассмотрение документов, проверяет достоверность сведений, указанных в документах.

В случае несоответствия заявления и приложенных к нему документов пункту 2.10. настоящего Регламента специалист Администрации, ответственный за предоставление муниципальной услуги в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления направляет подписанное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги и направляет заявителю по почте либо по электронной почте. При личном обращении заявителя причины отказа могут быть сообщены в устной форме.

Результатом данной административной процедуры является принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в предоставлении услуги.

Максимальная длительность данной процедуры составляет не более 20 календарных дней со дня регистрации заявления и приложенных к нему документов.

3.4. Осуществление межведомственного взаимодействия по получению документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры осуществления межведомственного взаимодействия является поступление в Администрацию заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. Межведомственное взаимодействие осуществляется в соответствии с действующим законодательством в электронной форме с использованием:

- государственной информационной системы Красноярского края «Региональная система межведомственного электронного взаимодействия «Енисей-ГУ»;

- факсимильной связи, почтовым отправлением.

Направление запроса средствами факсимильной связи осуществляется с последующей досылкой запроса в письменной форме почтовым отправлением.

3.4.3. Межведомственное взаимодействие включает в себя направление специалистом Администрации запросов и получение документов, необходимых для получения заявителем муниципальной услуги. В

соответствии со статьей 7.2 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса.

3.4.4. Результатом межведомственного взаимодействия является получение запрашиваемых документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.5. Подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала данной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Специалист Администрации готовит информацию о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг за подписью главы района либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 дней.

Должностное лицо Администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- готовит сопроводительное письмо о направлении информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг (далее – сопроводительное письмо);
- обеспечивает подписание сопроводительного письма главой района;
- при наличии контактного телефона в заявлении устанавливает возможность выдачи документов лично заявителю;
- извещает заявителя о времени получения документов.

В случае отсутствия возможности выдачи документа лично заявителю должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- направляет сопроводительное письмо либо уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений заявителю по почтовому адресу, указанному в заявлении, либо по электронной почте на адрес электронной почты, указанный заявителем.

Если заявитель обращался за предоставлением услуги через МФЦ, специалист МФЦ выдает документ лично заявителю.

Результатом исполнения административной процедуры является выдача (направление по почте либо по электронной почте) заявителю объективной и достоверной информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль осуществляется главой района путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента.

Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за:

- предоставление заявителю информации о предоставлении муниципальной услуги;
- прием и регистрацию заявления;
- проверку на правильность заполнения заявления;
- исполнение заявления;
- выдачу заявителю объективной и достоверной информации о стандартах качества предоставляемых населению жилищно-коммунальных услуг либо уведомления об отсутствии запрашиваемой информации.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется главой района 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) должностных лиц.

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 (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Закона, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Отдела, должностных лиц либо муниципальных служащих Отдела, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Закона, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностных лиц Отдела, муниципальных служащих Отдела обжалуются в порядке подчиненности заместителю администрации района.

Жалоба на решения и действия (бездействие) заместителя администрации района подается в порядке подчиненности на имя Главы района.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, подаются руководителям этих организаций.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба на решения и действия (бездействие) Отдела, должностного лица Отдела, муниципального служащего Отдела может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является в том числе:

- 1) нарушение срока регистрации запроса гражданина 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной

услуги;

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

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 внесения 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 настоящего Закона.

5.5. Содержание жалобы включает:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их работников;

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Закона, их работников.

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

5.6. Заявители имеют право обратиться в Администрацию за получением информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней с даты ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней с даты ее регистрации.

5.8. Письменные жалобы не рассматриваются в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а также сообщается по электронной почте (при наличии такой информации и если указанные данные поддаются прочтению);

- жалоба повторяет текст предыдущего обращения, на которое заинтересованному лицу давался письменный ответ по существу, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В случае поступления такой жалобы заинтересованному лицу направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

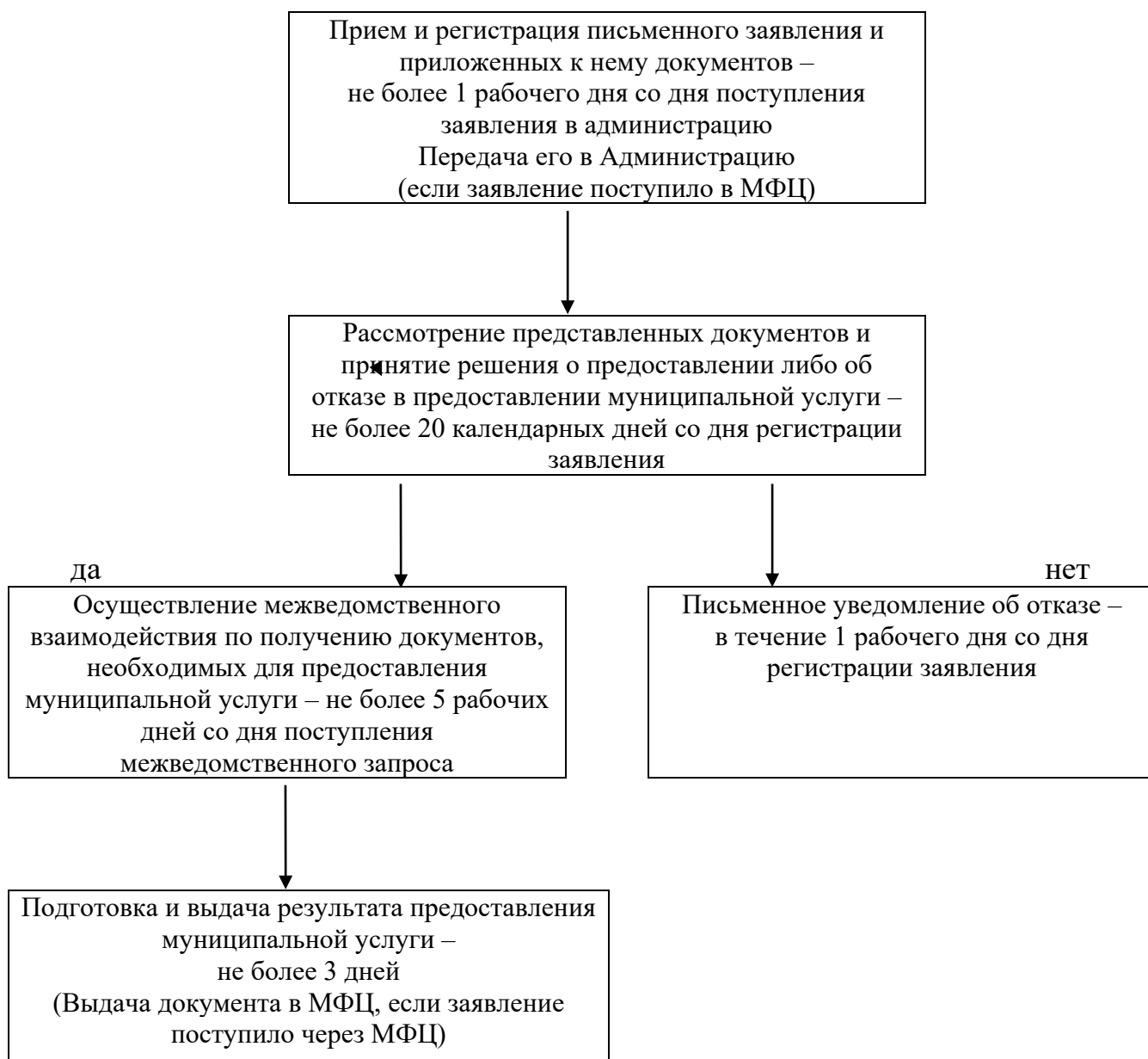
2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Закона, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к административному регламенту
Большемуртинского района Красноярского края
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления коммунальных услуг населению»

Блок-схема последовательности административных процедур
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления коммунальных услуг населению»



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению										
30 календарных дней	30 календарных дней	1. предоставлен неполного пакета документов; 2. текст письменного обращения не поддается прочтению	1. в письменном обращении не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ; 2. отсутствует подпись заявителя; 3. в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; 4. отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6. Административного регламента	Нет	Нет	Нет	—	—	Личное обращение в орган, предоставляющий услугу; личное обращение в МФЦ; единый портал государственных услуг; региональный портал государственных услуг; почтовая связь	В органе, предоставляющем муниципальную услугу, в МФЦ, на бумажном носителе, на адрес электронной почты; почтовая связь

Раздел 3 Сведения о заявителях подуслуги

№ п/п	Категории лиц, имеющих право на получение подуслуги	Документ, подтверждающий право заявителя соответствующей категории на получение подуслуги	Установленные требования к документу, подтверждающему правомочие заявителя соответствующей категории на получение подуслуги	Наличие возможности подачи заявления на предоставление подуслуги представителями заявителя	Исчерпывающий перечень лиц, имеющих право на подачу заявления о предоставлении подуслуги от имени заявителя	Наименование документа, подтверждающего право подачи заявления о предоставлении подуслуги от имени заявителя	Установленные требования к документу, подтверждающему право подачи заявления о предоставлении подуслуги от имени заявителя
1	2	3	4	5	6	7	8
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению							

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению

1.	Заявление о предоставлении муниципальной услуги	Заявление по форме, установленной административным регламентом предоставления муниципальной услуги	1 экземпляр, оригинал.	Нет	Сведения заявления подтверждаются подписью лица, подающего заявление, с проставлением даты подачи заявления. В случае подачи заявления лицом, имеющим право на получение услуги через законного или уполномоченного представителя, сведения, указанные в заявлении, подтверждаются подписью законного или уполномоченного представителя, с проставлением даты подачи заявления. Заявление заполняется на русском языке машинописным или ручным способом (синими или черными чернилами). Записи заполняются разборчиво, без исправлений, сокращений и аббревиатур. Все требуемые реквизиты заявления заполняются полностью. Сведения, указанные в заявлении, не должны расходиться или противоречить прилагаемым к заявлению документам	Приложение 1 к технологической схеме по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления коммунальных услуг населению»	нет
2.	Документ, удостоверяющий личность заявителя	Документ, удостоверяющий личность заявителя (паспорт)	1 экземпляр, копия	Нет	Документ должен быть действительным на дату обращения за предоставлением услуги, не должен содержать подписки, подчистки, зачеркнутые слова и другие исправления, иметь повреждения, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать его содержание	-	-
3	Договор на оказание ЖКУ	Договор на оказание ЖКУ	1 экземпляр, копия	Нет	Документ должен быть действительным на дату обращения за предоставлением услуги, не должен содержать подписки, подчистки, зачеркнутые слова и другие исправления, иметь повреждения, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать его содержание	-	-

4	Квитанция об оплате ЖКУ	Квитанция об оплате ЖКУ	1 экземпляр, копия	Нет	Документ должен быть действительным на дату обращения за предоставлением услуги, не должен содержать подписки, подчистки, зачеркнутые слова и другие исправления, иметь повреждения, наличие которых позволяет неоднозначно истолковать его содержание	–	–
5	Декларация о составе семьи	Декларация о составе семьи	1 экземпляр, оригинал.	Нет	в произвольной форме	–	–

Раздел 5. Документы и сведения, получаемые посредством межведомственного информационного взаимодействия

Реквизиты актуальной технологической карты межведомственного взаимодействия	Наименование запрашиваемого документа (сведения)	Перечень и состав сведений, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия	Наименование органа государственной власти (местного самоуправления), направляющего межведомственный запрос	Наименование органа государственной власти (местного самоуправления) или организации, в адрес которого(ой) направляется межведомственный запрос	SID электронного сервиса (наименование вида сведений)	Срок осуществления межведомственного информационного взаимодействия	Формы (шаблоны) межведомственного запроса и ответа на межведомственный запрос	Образцы заполнения форм межведомственного запроса и ответа на межведомственный запрос
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению								
Нет	Запрос сведений о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации	Фамилия, имя, отчество заявителя; Информация о лицах, проживающих совместно с заявителем	Администрация Большемуртинского района (Отдел ЖКХ и строительства)	ФМС	SID0003418	5 рабочих дней	–	–

Раздел 6. Результат подуслуги

№ п/п	Документ (документы), являющийся (еся) результатом	Требование к документу (документам), являющемуся (имся)	Характеристика результата подуслуги (положительный/	Форма документа (документов), являющегося (ихся) результатом	Образец документа (документов), являющегося (ихся) результатом	Способ получения результата подуслуги	Срок хранения не востребовавшихся заявителем результатов подуслуги
-------	--	---	---	--	--	---------------------------------------	--

	подуслуги	результатом подуслуги	отрицательный)	подуслуги	подуслуги		в органе	в МФЦ
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению								
1.	Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Глава района подписывает информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Положительный	Нет	Нет	Личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), краевом портале государственных и муниципальных услуг, в органе, предоставляющем муниципальную услугу, в МФЦ, на бумажном носителе, на адрес электронной почты; почтовая связь	Не установлен	Не установлен
2.	Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги	Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги подписывает Глава района	Отрицательный	Нет	Нет	Личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), краевом портале государственных и муниципальных услуг, в органе, предоставляющем муниципальную услугу, в МФЦ, на бумажном носителе, на адрес электронной почты; почтовая связь	Не установлен	Не установлен

Раздел 7. Технологические процессы предоставления подуслуги

№ п/п	Наименование процедуры процесса исполнения административной процедуры	Особенности исполнения процедуры процесса исполнения административной процедуры	Сроки исполнения процедуры процесса исполнения административной процедуры	Исполнитель процедуры процесса исполнения административной процедуры	Ресурсы, необходимые для выполнения процедуры процесса исполнения административной процедуры	Формы документов, необходимые для выполнения процедуры процесса исполнения административной процедуры
1	2	3	4	5	6	7
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению						
Прием и регистрация письменного заявления и приложенных к нему документов						
1.	Проверка наличия всех необходимых документов и их надлежащее оформление. Передача заявления и документов в орган, предоставляющий услугу (только при обращении в МФЦ); Регистрация поступивших заявления и документов.	Устанавливается предмет обращения, проверяются документы, удостоверяющие личность заявителя (уполномоченного лица), а также полномочия уполномоченного лица; проверяется правильность заполнения заявления, представленных документов - на предмет соответствия полному комплекту документов	В течение одного рабочего дня	Специалист администрации района; специалист МФЦ	Бланки заявлений; наличие доступа к автоматизированным системам; наличие оргтехники	Нет
Рассмотрение представленных документов и принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги						
2.	Осуществление проверки достоверности сведений, указанных в документах; принятие решения о предоставлении услуги либо об отказе в предоставлении услуги	Принимается решение о предоставлении услуги либо об отказе в предоставлении услуги	Предоставление услуги - не более двадцати дней со дня регистрации заявления и документов; отказ в предоставлении услуги - в течение одного рабочего дня	Специалист администрации района	Наличие доступа к автоматизированным системам; наличие оргтехники; бумага	нет
Запрос документов в рамках межведомственного взаимодействия						

3.	Определение перечня сведений, необходимых для запроса в рамках межведомственного взаимодействия; формирование и направление межведомственного запроса	Запрос направляется в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия. В случае отсутствия у администрации района доступа к единой системе межведомственного электронного взаимодействия либо отсутствия в единой системе возможности направить какой-либо электронный запрос, межведомственный запрос направляется по почте на бумажном носителе с соблюдением норм о защите персональных данных	В течение пяти рабочих дней со дня направления межведомственного запроса по системе СМЭВ	Специалист администрации района	Наличие доступа к сервисам, защищенным каналам связи; бумага, почтовые конверты	Нет
Подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги						
4.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению либо уведомления об отказе в предоставлении услуги	Специалист Администрации готовит информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению за подписью главы района либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Если заявитель обращался за предоставлением услуги через МФЦ, специалист МФЦ выдает документ лично заявителю.	не более трех дней	Специалист администрации района; специалист МФЦ	наличие доступа к автоматизированным системам; наличие оргтехники; бумага; конверты	Нет

Раздел 8. Особенности предоставления подуслуги в электронной форме

Способ получения заявителем информации о сроках и порядке предоставления подуслуги	Способ записи на прием в орган, предоставляющий государственную услугу, МФЦ для подачи заявления о предоставлении подуслуги	Способ формирования заявления о предоставлении подуслуги	Способ приема и регистрации органом, предоставляющим услугу, заявления о предоставлении подуслуги и иных документов, необходимых для предоставления подуслуги	Способ оплаты государственной пошлины за предоставление подуслуги и уплаты иных платежей, взимаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации	Способ получения сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении подуслуги	Способ подачи жалобы на нарушение порядка предоставления подуслуги и досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего подуслугу, МФЦ в процессе получения подуслуги
1	2	3	4	5	6	7
Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению						

<p>Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций); краевой портал государственных и муниципальных услуг; официальный сайт администрации района, МФЦ</p>	<p>Нет</p>	<p>Через экранную форму на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), краевом портале государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Требуется представление заявителем документов на бумажном носителе для оказания услуги</p>	<p>Нет</p>	<p>Личный кабинет заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), краевом портале государственных и муниципальных услуг; электронная почта заявителя</p>	<p>Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций); краевой портал государственных и муниципальных услуг; портал досудебного обжалования www.do.gosuslugi.ru; система мониторинга качества государственных услуг https://vashkontrol.ru</p>
--	------------	--	---	------------	---	---

▶

Приложение 1
к технологической схеме
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
предоставления коммунальных услуг населению»

Главе Большемуртинского района
Красноярского края

Ф.И.О. (наименование) заявителя

почтовый адрес _____

адрес электронной почты (при наличии)

контактный телефон (при наличии)

Заявление

Прошу предоставить мне справку (выписку, копию и т.д.)

в (на) _____

за _____ Г.Г.

Примечание: _____.

_____ /
дата

_____ /
подпись заявителя

_____ /
фамилия, инициалы