



**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКИЙ
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.04.2014 № 311

**Об утверждении административного регламента администрации
муниципального района Красноярский Самарской области
предоставления муниципальной услуги "Предоставление
информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных
услуг населению"**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением администрации муниципального района Красноярский от 30.12.2011 № 1301 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", Администрация муниципального района Красноярский ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент администрации муниципального района Красноярский Самарской области предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению".

2. Настоящее постановление опубликовать в районной газете "Красноярские новости" и разместить на официальном сайте администрации муниципального района Красноярский в сети Интернет.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы администрации муниципального района Красноярский Боярова А.В.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава администрации



В.Н.Моглячев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального района Красноярский
от 15.04.2014 № 311

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации муниципального района Красноярский Самарской
области предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг населению»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга, Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Понятие муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению" включает в себя предоставление информации по компетенции муниципального казенного учреждения – управление строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Управление) по разъяснениям отдельных положений действующего законодательства РФ и нормативных правовых актов регионального и местного уровня в сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе:

о нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

о требованиях, предъявляемых к предоставлению коммунальных услуг;

о поставщиках коммунальных услуг и действующих тарифах на коммунальные услуги;

о составе работ, услуг по содержанию общего имущества, принадлежащего на праве общей долевой собственности собственникам помещений в многоквартирном доме, и о правилах его содержания;

о правах и обязанностях потребителя и исполнителя коммунальных услуг;

о порядке расчета платы за содержание и ремонт жилого помещения и коммунальных услуг;

о порядке расчета, перерасчета платы за отдельные виды коммунальных услуг за период временного отсутствия потребителей в занимаемом жилом помещении;

о порядке установления факта непредоставления коммунальных услуг или предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в установленном порядке с заявлением в Управление (далее – заявители).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом жилищно-коммунальных услуг Управления (далее - отдел).

1.5. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.5.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования;

посредством электронной почты.

Информирование проводится в форме:
устного информирования;
письменного информирования.

1.5.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается специалистами отдела, осуществляющими предоставление муниципальной услуги лично либо по телефону.

При информировании заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги специалист отдела сообщает информацию по следующим вопросам:

категории заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги;

сроки предоставления муниципальной услуги;

результаты предоставления муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия), принимаемых и осуществляемых специалистами Управления.

При ответе на телефонные звонки специалист отдела должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование организации, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Специалист отдела при общении с заявителем (по телефону или лично) должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Специалист отдела, осуществляющий устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

1.5.3. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя в Управление обеспечивается специалистами отдела посредством направления заявителю ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

1.5.4. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации на официальном сайте Управления, предоставляющего муниципальную услугу, на официальном сайте администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Администрация), на портале государственных и муниципальных услуг, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

1.5.5. Местонахождение Администрации:

почтовый адрес: 446370, Самарская область, Красноярский район,
с. Красный Яр, переулок Коммунистический, д. 4;

адрес электронной почты: kryaradm@samtel.ru;

официальный сайт: <http://www.kryaradm.ru>;

справочные телефоны: 8(84657) 2-14-64, 8 (84657) 2-15-65.

1.5.6. График работы Администрации:

пятидневная рабочая неделя, суббота, воскресенье – выходные дни;
в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час;

начало рабочего дня – 8:00, перерыв для отдыха и питания – с 12:00 до 13:00, окончание рабочего дня – 17:00;

график приема граждан: с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

1.5.7. Местонахождение Управления:

почтовый адрес: 446370, Самарская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Комсомольская, 92«а»;

адрес электронной почты: us_gkh@mail.ru;

официальный сайт: www.us-gkh.ru;

справочные телефоны: 8(84657) 2-17-69, 8(84657) 2-34-20.

1.5.8. График работы Управления:

пятидневная рабочая неделя, суббота, воскресенье – выходные дни;
в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час;

начало рабочего дня – 8:00, перерыв для отдыха и питания – с 12:00 до 13:00, окончание рабочего дня – 17:00;

график приема граждан: с понедельника по пятницу – с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00.

1.5.9. Сведения о местонахождении Управления (полный почтовый адрес, контактные телефоны, адрес электронной почты, график работы, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте) также размещены на официальном сайте Управления и на информационном стенде в здании Управления в месте приема заявителей.

1.5.10. Заявитель имеет право знакомиться с ходом исполнения муниципальной услуги, документами и материалами, касающимися рассмотрения заявления, 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.

1.5.11. Предоставление информации о ходе оказания муниципальной услуги заявителям осуществляется сотрудниками отдела при соответствующем обращении заявителей (лично, по телефону, по электронной почте) по истечении не менее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным казенным учреждением – управление строительства и жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального района Красноярский Самарской области.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронном виде, является:

письменный ответ по существу поставленных вопросов;

письменное уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения заявления;

письменный ответ с разъяснением (при рассмотрении отдельных обращений в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного (либо электронного) заявления должностными лицами, осуществляющими непосредственное рассмотрение заявления.

2.4.2. В исключительных случаях срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен соответствующими должностными лицами либо уполномоченными на то лицами не более чем на 30 календарных дней с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения заявления.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Жилищным кодексом Российской Федерации (утверждён Федеральным законом от 29.12.2004 № 188-ФЗ);

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 30.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства РФ 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 РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;

настоящим Административным регламентом.

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

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителем в отдел Управления предоставляется: письменное заявление, оформленное по форме согласно приложению №1 к Административному регламенту.

2.6.2. По усмотрению заявителя к заявлению могут прилагаться документы, подтверждающие суть обращения:

копии счетов-квитанций за последние три месяца в случае, если заявление касается вопросов начисления платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

копии ответов от иных организаций по существу вопроса, в которые ранее обращался заявитель, и с позицией которых заявитель не согласен (при наличии);

иные документы по усмотрению заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в приеме заявления являются:

заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения либо текст не поддается прочтению;

в заявлении отсутствуют: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) почтовый либо электронный адрес заявителя;

представление заявления (обращения) в ненадлежащий орган.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. В соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на заявление не дается, если:

в письменном заявлении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными заявлениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы и обстоятельства, а указанное заявление и ранее поступившие заявления направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший заявление;

в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему заявление, о недопустимости злоупотребления правом;

в заявлении отсутствует фамилия заявителя, почтовый либо электронный адрес для ответа, за исключением случаев, если в указанном

заявлении содержатся факты, требующие принятия мер, сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

текст письменного заявления не поддается прочтению;

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

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10.2. Срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Письменные обращения заявителей регистрируются в день их поступления, в журнале регистрации.

Специалистами отдела оказывается консультативная помощь заявителям по составлению заявлений при обращениях по телефону или при личном обращении в отдел.

К заявлению по усмотрению заявителя могут прилагаться документы (в подлинниках или копиях, в том числе на электронных носителях), указанные в пункте 2.6.2 настоящего Административного регламента. Представление заявителем указанных документов не является обязательным.

Управление не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено настоящим Административным регламентом; представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.12. Требования к помещениям, предназначенным для оказания муниципальной услуги

2.12.1. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

2.12.2. Рабочие места специалистов отдела, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются необходимой компьютерной техникой и оргтехникой.

Специалисты отдела, ответственные за предоставление муниципальной услуги, обеспечиваются доступом к сети Интернет с регистрацией электронного адреса (e-mail), канцелярскими товарами и расходными материалами в достаточном количестве.

2.12.3. В месте приема граждан в Управлении размещается информация о режиме его работы, график приема граждан, график личного приема руководителем.

2.12.4. Места ожидания и проведения личного приема оборудуются: столами, стульями в достаточном количестве;

информационными стендами;
системой кондиционирования воздуха;
противопожарной системой и средствами пожаротушения;
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
системой охраны.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг .

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:
количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;

транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

возможность получения информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг через интернет-сайт Управления;

возможность получения заявителем оперативной информации о ходе рассмотрения заявления посредством телефонной связи.

наличие безбарьерной среды.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сотрудниками Управления сроков предоставления муниципальной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей на действия (бездействие) специалистов, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги.

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

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием, регистрация письменных (электронных) заявлений и направление их на рассмотрение;

рассмотрение заявлений;

предоставление справочной информации о ходе и результатах оказания муниципальной услуги;

личный прием;

оформление и выдача письменного ответа на заявление.

Блок-схема последовательности административных процедур приводится в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области. Состав административных процедур, предоставляемых в электронном виде, а также действий заявителя по получению информации о предоставлении услуги в электронном виде определяются в соответствии с содержанием этапов перехода на предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

3.3. Прием, регистрация письменных (электронных) заявлений и направление их на рассмотрение .

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения заявителя или его полномочного представителя в Управление для получения муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

3.3.2. Заявление может быть доставлено непосредственно заявителем, поступить по почте, электронной почте, через Единый портал государственных и муниципальных услуг - gosuslugi.ru или Портал государственных и муниципальных услуг Самарской области - uslugi.samregion.ru.

3.3.3. Заявления, поступившие в Управление по почте, электронной почте, через порталы, поступают в отдел.

3.3.4. Специалист отдела, ответственный за прием, регистрацию документов:

в случае поступления в электронном виде, распечатывает заявление и прилагаемые к нему документы (при наличии);

в случае поступления заявления по почте, вскрывает конверт, проверяет наличие в нем документов, к тексту заявления прилагает конверт;

в случае поступления заявления непосредственно от заявителя, к заявлению прилагает поступившие документы или их копии (при наличии);

на первом листе заявления проставляет штамп Управления, в котором указывает дату и номер регистрации заявления.

3.3.5. Регистрация заявления в электронном виде и направление его на рассмотрение осуществляются в порядке, установленном для письменных заявлений.

3.3.6. Максимальный срок приема, регистрации заявления - 1 рабочий день.

3.3.7. Специалист отдела, ответственный за рассмотрение обращений:

направляет поступившее заявление на резолюцию руководителю Управления, который определяет исполнителя рассмотрения заявления;

согласно резолюции руководителя Управления, направляет рабочие копии заявления в структурные подразделения Управления (отделы), к компетенции которых относится рассмотрение заявления для подготовки ответа.

3.3.8. Направление на рассмотрение заявления, поступившего в электронном виде, осуществляется в порядке, установленном для письменных заявлений.

3.3.9. Максимальный срок направления заявления на рассмотрение по компетенции - 2 рабочих дня.

3.3.10. В случае установления факта отсутствия на заявлении Ф.И.О. заявителя и иных сведений, необходимых для приема и регистрации заявления, а также невозможности прочтения текста заявления, возвращает документы для внесения недостающих сведений заявителю лично, почтовым отправлением или электронной почтой, в случае указания на заявлении почтового или электронного адреса.

В случае отсутствия на заявлении почтового или электронного адреса, ответ на заявление не дается.

3.3.11. Результатом выполнения действий по приему, регистрации и направлению на рассмотрение заявления является регистрация заявления и передача его специалистам Управления – непосредственно участвующим в предоставлении муниципальной услуги, либо мотивированный отказ в приеме и регистрации заявления в устной форме.

3.4. Рассмотрение заявлений

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления должностному лицу (далее - исполнитель).

3.4.2. Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение заявления в компетенции Управления;

организует подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в заявлении вопросов;

вносит предложения руководителю о продлении срока рассмотрения заявления.

3.4.3. Исполнитель, получивший поручение по рассмотрению заявления, готовит ответ заявителю по существу либо об отказе в рассмотрении поставленных в нем вопросов в случае, если данные вопросы не связаны с предоставлением муниципальной услуги.

3.4.4. При принятии решения о продлении срока рассмотрения заявления ответственный исполнитель готовит обоснование его

необходимости и направляет уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения заявления с указанием причины.

3.4.5. Рассмотрение заявлений, поступивших в электронном виде, осуществляется в порядке, установленном для рассмотрения письменных заявлений.

3.4.6. Результатом рассмотрения заявления является письменный ответ заявителю по существу поставленных вопросов либо направление уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения заявления.

3.4.7. Максимальный срок административной процедуры по рассмотрению обращений – до 25 календарных дня со дня регистрации заявления.

3.5. Предоставление справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о предоставлении справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги.

3.5.2. Предоставление информации заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе оказания муниципальной услуги, осуществляют специалисты отдела, при этом:

справки по вопросам рассмотрения обращения заявителей предоставляются специалистами отдела при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи электронной почты;

при ответах на телефонные звонки специалисты подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Во время телефонного разговора сотрудник должен произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

при невозможности сотрудника, принявшего телефонный звонок, ответить на поставленный вопрос он должен сообщить заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию в компетенции Управления.

3.5.3. Справочная информация о ходе исполнения и результатах предоставления услуги не предоставляется заявителю в случае обращения заявителя ранее 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.5.4. Результатом административной процедуры является предоставление справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги или отказ в таком предоставлении.

3.5.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры по предоставлению справочной информации о ходе исполнения и результатах предоставления услуги - 1 день.

3.6. Личный прием

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя.

3.6.2. Должностные лица, осуществляющие личный прием граждан в Управлении, ведут личный прием в соответствии с графиком, утвержденным руководителем Управления, в соответствии с разграничением их полномочий.

3.6.3. График личного приема граждан в Управлении размещается на официальном сайте Управления, информационных стендах отдела.

3.6.4. Специалистами отдела осуществляется проведение консультаций заявителей. Специалисты отдела ведут консультации в соответствии с расписанием, указанным в пункте 1.5.8 настоящего Административного регламента.

3.6.5. Специалист отдела, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав представленные ему материалы, регистрирует заявление в электронной базе данных заявлений граждан.

В ходе консультации сотрудник отдела обязан разъяснить заявителю: кто, когда и в каком порядке может в соответствии с компетенцией рассмотреть его заявление. Сотрудник отдела, осуществляющий личный прием (консультацию), вправе рекомендовать заявителю обратиться в иную организацию, компетентную в рассмотрении поставленных в заявлении вопросов.

3.6.6. Во время личного приема каждый заявитель имеет возможность изложить свое заявление в устной или письменной форме:

в случае если изложенные в устном заявлении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо с согласия гражданина может дать ответ на заявление устно в ходе личного приема;

если заявитель просит дать ответ в письменной форме, ответ дается в порядке, установленном для рассмотрения письменных заявлений;

по окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его о том, кому будет поручено рассмотрение заявления, или разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его заявление по существу;

в ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении заявления, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

3.6.7. Результатом личного приема является устный ответ заявителю по поставленным вопросам либо принятие решения об обстоятельном письменном разъяснении по существу вопроса в компетенции Управления.

3.6.8. Максимальный срок исполнения административной процедуры по личному приему граждан - 1 день.

3.7. Оформление и выдача ответов на заявления

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является сбор всей необходимой информации исполнителем по существу заявления.

3.7.2. Содержание и оформление ответов на заявления должны соответствовать следующим требованиям:

ответ заявителю, направившему заявление на рассмотрение в Управление, содержит конкретную и четкую информацию о результатах рассмотрения по всем вопросам, относящимся к компетенции Управления, поставленным в заявлении;

если в ответе содержится отказ выполнить просьбу заявителя, то он должен быть аргументированным и отвечать требованиям законодательства РФ, содержать ссылку на нормативные правовые акты РФ, субъекта РФ и органов местного самоуправления;

заявителю направляется промежуточный ответ в случае, если сроки исполнения по заявлению не укладываются в предусмотренные сроки, либо требуется дополнительная проработка вопросов, поставленных в заявлении.

3.7.3. В ответах на коллективные заявления указывается, кому именно из заявителей направлен ответ.

3.7.4. Ответы заявителям печатаются на бланке Управления и подписываются руководителем Управления.

3.7.5. Если на заявление дается промежуточный ответ, то в тексте указывается предполагаемый срок окончательного предоставления ответа.

3.7.6. Подписанный ответ заявителю регистрируется сотрудниками отдела, согласно действующей в Управлении номенклатуре дел, и проставляется дата регистрации исходящего документа.

3.7.7. Зарегистрированный ответ на заявление запечатывается в почтовый конверт, на котором указывается почтовый адрес заявителя и посылается по почте.

3.7.8. В случае если обращение поступило в электронном виде (по электронной почте Управления или через порталы gosuslugi.samara.ru и uslugi.samregion.ru), подписанный и зарегистрированный в установленном

порядке ответ сотрудниками отдела сканируется и направляется заявителю в электронном виде на электронный адрес или на указанные порталы.

3.7.9. Результатом административной процедуры по оформлению и выдаче ответа заявителю является подписание ответа должностным лицом, его регистрация с проставлением даты и отправление ответа по почте, по электронной почте, через порталы государственных и муниципальных услуг.

3.7.10. Ответ направляется заявителю в случае наличия всей необходимой информации для рассмотрения поставленных в заявлении вопросов по существу.

3.7.11. Максимальный срок исполнения административной процедуры по оформлению и выдаче ответов на заявления - до 2 (двух) дней, в зависимости от затраченного времени на рассмотрение заявления.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Контроль соблюдения сроков предоставления муниципальной услуги осуществляют руководитель Управления, начальник отдела, специалисты отдела.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок исполнения сроков предоставления муниципальной услуги и полноты ответов по существу поставленных вопросов должностными лицами и специалистами, непосредственно осуществляющими административные процедуры.

4.3. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений исполнителями, осуществляется должностными лицами Управления, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок соблюдения и

исполнения сотрудниками положений настоящего Административного регламента.

4.4. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается приказом руководителя Управления.

4.5. Должностные лица Управления, принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, полноту и достоверность предоставляемой информации, за правильность выполнения процедур, установленных настоящим Административным регламентом.

4.6. Контроль соблюдения сроков и процедуры рассмотрения своих заявлений могут осуществлять сами заявители на основании полученной в отделе информации.

4.7. Сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу, несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них обращений и документов, связанных с их рассмотрением, своевременное и качественное решение поставленных вопросов или обстоятельное разъяснение, при этом:

сведения, содержащиеся в заявлениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с заявлением;

при утрате исполнителем письменных заявлений проводится служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель Департамента.

4.8. В случае выявления нарушений в ходе предоставления муниципальной услуги виновные лица могут привлекаться к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

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

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также осуществляемые и принятые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги могут быть обжалованы во внесудебном порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, осуществляемые и принятые должностным лицом в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента.

5.3. В порядке внесудебного обжалования заявитель имеет право обратиться с жалобой устно или письменно:

к руководителю Управления по адресу: 446370, Самарская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Комсомольская 92 «а», телефон (884657) 2-17-69, (884657) 2-34-20;

к Главе администрации муниципального района Красноярский Самарской области по адресу: 446370, Самарская область, Красноярский район, с. Красный Яр, пер. Коммунистический 4, телефон (884657) 2-14-64, (884657) 2-15-65 (факс).

5.4. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в Управление или Администрацию, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления.

5.5. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

5.7. Управление вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

отсутствие в жалобе фамилии или почтового адреса заявителя, по которому должен быть направлен ответ;

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, а также членов их семей;

не поддается прочтению текст жалобы, ответ на него не дается, о чем сообщается заявителю, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.10. 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.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг
населению»

Руководителю МКУ - управление
строительства и ЖКХ
администрации муниципального
района Красноярский

от _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии)
или наименование юридического лица)

Почтовый адрес: _____

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг: _____

(указать, какая информация требуется)

Информацию прошу направить

лично	(указать номер контактного телефона)	
факсом	(указать номер факса)	
почтой	(указать адрес, если он отличается от почтового адреса)	
электронной почтой	(указать адрес электронной почты)	

В третьем столбце нужный способ отмечается знаком «X», при этом
можно указать несколько способов направления информации.

_____ «__» _____ г.

(Ф.И.О.) (подпись)

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о
порядке предоставления
жилищно-коммунальных услуг
населению»

Руководителю МКУ - управление
строительства и ЖКХ
администрации муниципального
района Красноярский

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии)
или наименование юридического лица)

Почтовый адрес: _____

Заявление

Прошу предоставить мне следующую информацию о порядке
предоставления жилищно-коммунальных услуг: _____

(указать, какая информация требуется)

Информацию прошу направить

лично	(указать номер контактного телефона)	
факсом	(указать номер факса)	
почтой	(указать адрес, если он отличается от почтового адреса)	
электронной почтой	(указать адрес электронной почты)	

В третьем столбце нужный способ отмечается знаком «X», при этом
можно указать несколько способов направления информации.

_____ «__» _____ г.

(Ф.И.О.) (подпись)