**АДМИНИСТРАЦИИ КРАСНЕНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**БАЛАХТИНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 09.08.2012 г. д. Красная № 35

**О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

В соответствии с п.7 ст.22 Федерального закона от 03.12.2011 г. № 383-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», руководствуясь ст. 23, 27 Устава Красненского сельсовета

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» следующие изменения:

1.1. п. 5.1 ст. 5 изложить в следующей редакции:

«5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего в следующих случаях:

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

 2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

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

2. Постановление вступает в силу с момента опубликования в газете «Сельская новь».

3. Контроль исполнения постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Красненского сельсовета О.А. Юшков

Приложение к постановлению администрации Красненского сельсовета от 09.08.2012 г. № 35

**Административный регламент**

**администрации Красненского сельсовета по предоставлению муниципальной услуги «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент администрации Красненского сельсовета по предоставлению муниципальной услуги «Представление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению» (далее – муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный регламент администрации Красненского сельсовета (далее – администрация) по предоставлению муниципальной услуги (далее – регламент) размещен на официальном сайте администрации Балахтинского района http://www. balahta.ru/ (далее – официальный сайт).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с настоящим регламентом физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженной в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 93, № 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 1, ст. 1; ст. 2, № 4, ст. 445);

- Жилищным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1 (ч. 1), ст. 14; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 13; № 1 (ч. 1), ст. 14; № 1 (ч. 1), ст. 21; № 43, ст. 5084; 2008, № 17, ст. 1756; № 20, ст. 225; № 30 (ч. 2), ст. 3616; 2009, № 23, ст. 2776; № 39 ст. 4542; № 48 ст. 5711; № 51, ст. 6153; 2010, № 19, ст. 2278; № 31, ст. 4206);

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст. 3822; 2004, № 25, ст. 2484; № 33, ст. 3368; 2005, № 1 (ч. 1), ст. 9; № 1 (ч. 1), ст. 12; № 1 (ч. 1), ст. 17; № 1 (ч. 1), ст. 25; № 1 (ч. 1), ст. 37; № 17, ст. 1480; № 27, ст. 2708; № 30 (ч. 1), ст. 3104; № 30 (ч. 1), ст. 3108; № 42, ст. 4216; 2006, № 1, ст. 9; № 1, ст. 10; № 1, ст. 17; № 6, ст. 636; № 8, ст. 852; № 23, ст. 2380; № 30, ст. 3296; № 31 (1 ч.), ст. 3427; № 31 (ч. 1), ст. 3452; № 43, ст. 4412; № 49 (ч. 1), ст. 5088; № 50, ст. 5279; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 21; № 10, ст. 1151; № 18, ст. 2117; № 21, ст. 2455; № 25, ст. 2977; № 26, ст. 3074; № 30, ст. 3801; № 43, ст. 5084; № 45, ст. 5430; № 46, ст. 5553; № 46, ст. 5556; 2008, № 24, ст. 2790; № 30 (ч. 2), ст. 3616; № 48, ст. 5517; № 49, ст. 5744; № 52 (ч. 1), ст. 6229; № 52 (ч. 1), ст. 6236; 2009, № 19, ст. 2280, № 48 ст. 5711, № 48 ст. 5733, № 52 (1 ч.) ст. 6441; 2010, № 15, ст. 1736; № 31, ст. 4160; № 31, ст. 4206);

- Федеральным законом от 24.12.2004 № 210-ФЗ «Об основах регулирования тарифов организаций коммунального комплекса» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 1 (ч. 1), ст. 36; № 52 (ч. 1), ст. 5597; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 21; № 43, ст. 5084; 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3616; № 52 (ч. 1), ст. 6236; 2009, № 48 ст. 5711; № 52 (ч. 1), ст. 6450; 2010, № 27, ст. 3436; № 31, ст. 4206);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3448);

- 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 34, ст. 3680);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 21.07.2008 № 549 «О порядке поставки газа для обеспечения коммунально-бытовых нужд граждан» (Собрание законодательства Российской Федерации 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3635);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 306 «Об утверждении правил установления и определения нормативов потребления коммунальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации 2006, № 22, ст. 2338);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 23.05.2006 № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 23, ст. 2501, 2008, № 30 (ч. 2), ст. 3635; 2010, № 31, ст. 4273);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 25, ст. 3061; 2010, № 26, ст. 3352);

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 52, (часть II) ст. 6626; 2010, № 37, ст. 4777);

- постановлением Государственного комитета Российской Федерации по строительству и жилищно-коммунальному комплексу от 27.09.2003 № 170 «Об утверждении правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда» («Российская газета», № 214, 23.10.2003);

- Уставом Красненского сельсовета;

- Постановлением администрации Красненского сельсовета от 01.11.2010 № 19 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению (далее – информация).

Предоставление информации включает в себя следующие сведения:

2.4.1. О нормативных правовых актах, регулирующих порядок предоставления жилищно-коммунальных услуг населению;

2.4.2. Об организации в границах муниципального образования:

- теплоснабжения (горячее водоснабжение, отопление);

- водоснабжения и водоотведения;

- электроснабжения;

- газоснабжения;

- содержания и ремонта жилых домов, придомовой территории;

- сбора и вывоза бытовых отходов и мусора.

2.4.3. О стандартах и нормативах предоставления жилищно-коммунальных услуг;

2.4.4. О порядке и условиях заключения договоров на оказание жилищно-коммунальных услуг;

2.4.5. О порядке расчета и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги;

2.4.6. О порядке установления факта непредставления жилищно-коммунальных услуг или предоставления жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества;

2.4.7. Об осуществлении контроля за соблюдением порядка предоставления жилищно-коммунальных услуг;

2.4.8. О правах и обязанностях исполнителей жилищно-коммунальных услуг;

2.4.9. О правах и обязанностях потребителей жилищно-коммунальных услуг.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 дней и складывается из следующих сроков:

- прием, регистрация, рассмотрение и направление заявления должностному лицу для подготовки информации – 1 день;

- подготовка информации – 3 дня;

- направление информации заявителю – 1 день.

2.5.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

- время ожидания в очереди для получения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения услуги не должно превышать 5 минут.

2.6. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций) администрации:

Адрес: индекс 662367, Красноярский край, Балахтинский район, д. Красная, ул.Центральная, д.24а-2.

телефон для справок и консультаций: 8(39148) 24-2-41;

факс: 8(39148) 24-2-41;

адрес электронной почты: kra-selsovet@yandex.ru;

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

2.6.2. График работы администрации: понедельник - пятница *с 8.00 до 16.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00*, выходные дни - суббота, воскресенье.

2.6.3. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностного лица администрации по телефону 8(39148) 24-2-41, через региональный и федеральный порталы и на официальном сайте.

2.6.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется должностными лицами администрации, ответственными за предоставление муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы администрации;

- о справочных телефонах администрации;

- об адресе официального сайта, адресе электронной почты администрации, о возможности получения муниципальной услуги в электронном виде через региональный и федеральный порталы;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах четвертом - седьмом настоящего подпункта информации.

Основными требованиями к информированию по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- удобство и доступность.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

2.6.5. Информирование заявителей о предоставление муниципальной услуги осуществляется в форме:

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте, региональном и федеральном портале и на информационных стендах, размещенных при входе в помещение администрации;

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.6.4 пункта 2.6 регламента;

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

2.6.6. Требования к форме и характеру взаимодействия должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность с указанием наименования места работы, 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, ответственное за предоставление муниципальной услуги, представляется, назвав фамилию, имя и отчество, сообщает занимаемую должность, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;

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

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается главой администрации. Письменный ответ на обращения и обращения в электронном виде дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

2.6.7. На информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- адреса, номера телефонов и факсов, график работы администрации, адрес электронной почты администрации, адрес официального сайта, адреса регионального и федерального портала;

- сведения о перечне оказываемых муниципальных услуг;

- порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц;

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

- образец заполнения заявления (приложение № 2 к регламенту);

- административный регламент;

- необходимая оперативная информация по предоставлению муниципальной услуги.

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

Информационные стенды максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы информационные стенды карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

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

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях выделяется цветом и пометкой «Важно».

2.7. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель представляет должностному лицу заявление о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 2 к административному регламенту.

Образец заявления можно получить у должностного лица лично, по телефону, на официальном сайте, на региональном и федеральном портале.

В случае направления заявления в электронном виде через региональный либо федеральный портал, заявление заполняется в электронном виде, согласно представленной на региональном либо федеральном портале электронной форме.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим подпунктом, не допускается.

2.8. Порядок обращения в администрацию для подачи документов при получении муниципальной услуги.

Заявление представляется в администрацию посредством личного обращения заявителя либо направления заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо в электронном виде через региональный или федеральный портал по выбору заявителя.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе. В случае подачи заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления и регистрации заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы администрации, указанным в подпункте 2.6.2 пункта 2.6 регламента.

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

Письменные обращения заявителей о предоставлении муниципальной услуги рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Красненского сельсовета вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги:

- места, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, имеют средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, содержат залы для ожидания и приема заявителей;

- сектор для информирования заявителей оборудован информационным стендом, организованным в соответствии с требованиями подпункта 2.6.7 пункта 2.6 регламента;

- зал ожидания оборудован местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации;

- количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения - не менее 3.

2.11. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 2.6.5 пункта 2.6 регламента;

- получение муниципальной услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;

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

- ресурсное обеспечение исполнения регламента.

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

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

Результаты анализа практики применения регламента размещаются на официальном сайте, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

2.13. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронном виде через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктом 2.7 регламента;

- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса;

- получения результата муниципальной услуги в электронном виде в порядке, установленном пунктом 3.4 регламента.

**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. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных действий показаны на блок-схеме в приложении № 1 к регламенту.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

- прием, регистрация, рассмотрение и направление заявления должностному лицу для подготовки информации;

- подготовка информации;

- направление информации заявителю.

3.2. Прием, регистрация, рассмотрение и направление заявления должностному лицу для подготовки информации.

Основанием для начала административного действия является поступление в администрацию письменного обращения заявителя, либо направление заявления в электронном виде или по почте.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо администрации.

При личном обращении должностное лицо удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении об его принятии.

При поступлении заявления в электронном виде, должностное лицо распечатывает поступившее заявление, фиксирует факт получения в журнале регистрации и направляет заявителю подтверждение о получении.

При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, должностное лицо вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале регистрации.

Зарегистрированное заявление направляется должностному лицу для подготовки информации.

Результатом исполнения данного административного действия является направление заявления должностному лицу для подготовки информации.

Максимальный срок исполнения данного административного действия – 1 день.

3.3. Подготовка информации

Основанием для начала административного действия является направление заявления для подготовки информации.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо администрации, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо рассматривает заявление, определяет информацию, необходимую для подготовки ответа, осуществляет подготовку ответа в письменной форме, содержание ответа должно максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

Должностное лицо визирует подготовленный ответ заявителю и подписывает ответ у главы Красненского сельсовета.

Результатом исполнения данного административного действия является подписание письменного ответа заявителю.

Максимальный срок исполнения данного административного действия – 3 дня.

3.4. Направление информации заявителю.

Основанием для начала административного действия является подписание письменного ответа заявителю.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо администрации.

Подписанная информация регистрируется должностным лицом в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо под роспись.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащие запрашиваемую информацию дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано на то заявителем в заявлении.

При предоставлении информации заявителю лично должностное лицо:

- устанавливает личность заявителя;

- выдает заявителю информацию;

- берет с заявителя расписку о получении информации;

- приобщает расписку к делу.

При предоставлении информации заявителю по почте должностное лицо, помещает информацию в конверт и направляет письмо заявителю.

В случае предоставления услуги в электронной форме должностное лицо направляет заявителю информацию по электронной почте.

Результатом исполнения данного административного действия является получение заявителем информации о порядке предоставлении жилищно-коммунальных услуг населению.

Максимальный срок исполнения данного административного действия – 1 день.

**4. Формы контроля за исполнением регламента.**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, и принятием решений осуществляет глава администрации.

4.2. Должностные лица несут персональную ответственность за:

- прием, рассмотрение заявления;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- за оформление и выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется главой Красненского сельсовета, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании муниципальных правовых актов.

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

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействий) должностных лиц**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего в следующих случаях:

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

 2) нарушение срока предоставления государственной или 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 государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

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

5.1.1. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя главы Красненского сельсовета:

- по адресу: индекс 662367, Красноярский край, Балахтинский район, д. Красная, ул.Центральная, д.24а-2

- по телефону (8-39148) 21-2-41;

- по факсу (8-39148) 21-2-41;

- по электронной почте: kra-selsovet@yandex.ru.

5.1.2. Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения. Личный прием заявителей осуществляет глава Красненского сельсовета.

Личный прием заявителей проводится в соответствии с графиком работы администрации.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

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

В письменной жалобе заявителем в обязательном порядке указывается либо наименование органа местного самоуправления, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагается суть жалобы, ставится личная подпись и дата.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронном виде, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

5.1.3. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. Допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается лицу, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.1.4. Должностное лицо, рассмотревшее жалобу, направляет лицу, подавшему жалобу, сообщение о принятом решении в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.2. Порядок подачи, порядок рассмотрения и порядок разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.3. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры, даны письменные ответы (в том числе в электронном виде) или дан устный ответ с согласия заявителя.

Приложение № 1

к регламенту

**Блок-схема**

**осуществления административных процедур при предоставлении муниципальной услуги**

Администрация

Заявитель

Прием, регистрация, рассмотрение и направление заявления должностному лицу для подготовки информации (1 день)

Подготовка информации (3 дня)

Направление информации заявителю (1 день)

Приложение № 2

к регламенту

 **Образец заявления**

В администрацию Красненского сельсовета

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

 Ф.И.О. (наименование юридического лица)

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(указать какая информация требуется)

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

 (лично, по почте, по электронной почте)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_ г.

 (Ф.И.О.) (подпись)