

|  |
| --- |
| **Администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области****П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**  |

от 16.06.2016 № 908-п

 Об утверждении административного регламента 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», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 32, 35, 40 Устава муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области, администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области постановляет:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно–коммунальных услуг населению», согласно приложению.

 2. Признать утратившим силу постановление администрации города Сорочинска Оренбургской области от 19.03.2014 № 90-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке предоставления жилищно–коммунальных услуг населению» (в редакции постановления администрации Сорочинского городского округа от 21.12.2015 № 768-п).

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа по экономике и управлению имуществом Павлову Е.А.

 4. Постановление вступает в силу после официального опубликования и подлежит размещению на Портале муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области, за исключением подпункта 2.14.2. пункта 2.14. Раздела 2 «Стандарт предоставления муниципальной услуги» административного регламента, который вступает в силу с 1 января 2017 года.

И.о. главы муниципального образования

Сорочинский городской округ – первый

заместитель главы администрации городского

округа по оперативному управлению

муниципальным хозяйством А.А. Богданов

Разослано: в дело, прокуратуре, Павловой Е.А., Управлению ЖКХ

Приложение к постановлению

администрации Сорочинского

городского округа

Оренбургской области

от 16.06.2016 № 908-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

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

Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и администрацией Сорочинского городского округа в связи с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги являются:

- физические лица - граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства;

- юридические лица всех организационно-правовых форм;

- индивидуальные предприниматели.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Заявители получают информацию о порядке предоставления муниципальной услуги посредством обращения в администрацию Сорочинского городского округа (далее – администрация) с использованием телефонной связи, факсимильной, почтовой связи, посредством электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, при личном обращении, через Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области (далее – МКУ «МФЦ»).

Информация о муниципальной услуге размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru и на Портале государственных услуг Оренбургской области www.pgu.orenburg-gov.ru., МКУ «МФЦ».

1.3.2. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

* + - Достоверность предоставляемой информации о процедурах предоставления муниципальной услуги.
		- Четкость в изложении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.
		- Полнота информации о процедурах предоставления муниципальной услуги.
		- Наглядность форм предоставляемой информации о процедурах предоставления муниципальной услуги.
		- Удобство и доступность получения информации о процедурах предоставления муниципальной услуги.
		- Оперативность предоставления информации о процедурах предоставления муниципальной услуги.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется первым заместителем главы администрации городского округа по оперативному управлению муниципальным хозяйством, начальником Управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Сорочинского городского округа или специалистами Управления ЖКХ (далее - сотрудник Управления ЖКХ), а также через МКУ «МФЦ».

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги включает в себя сведения:

* О правовых основаниях для предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта).
* О графике (режиме приема посетителей) администрации и Управления ЖКХ.
* О категории заявителей муниципальной услуги и требованиях к ним.
* О порядке, сроках и условиях предоставления муниципальной услуги.
* О перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.
* Об основаниях отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.
* Об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Время информирования при личном обращении заявителя, при ответах на телефонные звонки не превышает 15 минут.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудники Управления ЖКХ подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Управления ЖКХ, принявшего звонок.

При невозможности сотрудника Управления ЖКХ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переводится на другого сотрудника Управления ЖКХ или обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому предоставляется запрашиваемая информация.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на информационных стендах: в здании администрации Сорочинского городского округа, расположенном по адресу: 461900, г. Сорочинск, ул. Советская, 1, в здании МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области, расположенном по адресу: 461900, г. Сорочинск, ул. Чапаева, 58.

На информационном стенде размещается следующая информация:

1) Наименование муниципальной услуги.

2) Месторасположение, график работы, номера телефонов, адрес интернет-сайта администрации Сорочинского городского округа и электронный адрес администрации.

3) Категория заявителей, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга.

4) Текст настоящего административного регламента с [приложениями](#Par304).

5) [Блок-схема](#Par350) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

6) Извлечения из законодательных и иных актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

1.3.3. Информация о местах нахождения и графике работы отраслевых (функциональных) органов администрации Сорочинского городского округа, ответственных за предоставление муниципальной услуги:

- отраслевой (функциональный) орган администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области, ответственный за предоставление муниципальной услуги: Управление ЖКХ.

Почтовый адрес: 461900, г. Сорочинск, ул. Советская, 1.

График работы: понедельник-четверг с 9:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 17:00, перерыв с 13:00 до 14:00; выходные дни: суббота, воскресенье;

 - муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области (далее – МКУ «МФЦ»): 461900, Оренбургская область, г. Сорочинск, ул. Чапаева, 58

 График работы: понедельник – с 09:00 до 18.00, вторник – с 08:00 до 20:00, среда, четверг, пятница – с 09:00 до 18:00, суббота – с 09:00 до 13:00, выходной день – воскресенье.

 Приём документов и предоставление консультаций посетителям осуществляется согласно графика работы.

 Контактный телефон 8 (35346) 6-00-51.

 Электронный адрес: E-mail: sorochinsk@orenmfc.ru

Справочные телефоны отраслевых (функциональных) органов администрации Сорочинского городского округа, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Телефоны для справок |
| 1 | Управление ЖКХ администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области | 8 (35346) 4-21-43 |
| 2 | Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области | 8 (35346) 6-00-51 |

 Официальный сайт администрации Сорочинского городского округа в сети Интернет, содержащий информацию о предоставлении муниципальной услуги: http://www.sorochinsk56.ru/; адрес электронной почты: admsor@esoo.ru;

 Электронный адрес Управления ЖКХ администрации Сорочинского городского округа: admsor\_gkh@mail.ru

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель может обратиться с устным, письменным или электронным запросом в Управление ЖКХ администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области или муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области.

II. Стандарт предоставления муниципальной Услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги.

Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

2.2. Наименование органа и учреждения, предоставляющих муниципальную услугу.

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, - администрация Сорочинского городского округа Оренбургской области.

Структурное подразделение администрации Сорочинского городского округа, обеспечивающее организацию предоставления муниципальной услуги - Управление жилищно-коммунального хозяйства администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления Услуги является предоставление полной, достоверной информации населению о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

При информировании по телефону и при проведении личного приема муниципальная услуга предоставляется в момент обращения.

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

 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

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

- Конституцией Российской Федерации - (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (Опубликована в "Российской газете" от 25 декабря 1993 г. N 237);

- Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 N 188-ФЗ("Собрание законодательства РФ", 03.01.2005, N 1 (часть 1), ст. 14);

- Федеральным законом от 06.10.2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822);

- Федеральным законом от 09.02.2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»("Собрание законодательства РФ", 16.02.2009, N 7, ст. 776);

- Постановлением Правительства РФ от 23.05.2006 года № 307 «О порядке предоставления коммунальных услуг гражданам» ("Российская газета", N 115, 01.06.2006);

- Постановлением Правительства РФ от 24.10.2011 г. N 861«О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (вместе с "Положением о федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", "Правилами ведения федеральной государственной информационной системы "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", "Положением о федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", "Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)") ("Собрание законодательства РФ", 31.10.2011, N 44, ст. 6274);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 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»("Российская газета", N 247, 23.12.2009);

* + Указом Губернатора Оренбургской области от 29.12.2009 № 258-ук «О первоочередных мерах по переходу к предоставлению государственных (муниципальных) услуг (функций) в электронном виде в Оренбургской области» ("Российская газета", N 274, 03.12.2010, "Российская газета", N 275, 06.12.2010 (уточнение));

- Устав муниципального образования Сорочинский городской округ Оренбургской области, принят решением совета депутатов муниципального образования город Сорочинск Оренбургской области от 30.03.2015 г. № 383.

 2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.1. Перечень документов, необходимый для предоставления муниципальной услуги:

- [заявление](#Par304) в письменном или электронном виде согласно приложению N 1 к настоящему административному регламенту.

В письменном заявлении должна быть указана информация о заявителе (Ф.И.О., адрес места регистрации, контактный телефон (телефон указывается по желанию) - для физического лица; полное наименование, Ф.И.О. руководителя, фактический и юридический адрес, контактный телефон (телефон указывается по желанию) - для юридического лица). Заявление должно быть подписано заявителем.

При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представитель представляет документ, удостоверяющий личность, и нотариально заверенный документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

Заявление на бумажном носителе представляется:

- посредством почтового отправления;

- при личном обращении заявителя либо его уполномоченного представителя.

 2.6.2. Представление документов в рамках межведомственного информационного взаимодействия не предусмотрено.

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

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

- представление заявителем заявления, текст которого не поддается прочтению.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- Информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

- Отказ заявителя от предоставления муниципальной услуги.

[Форма](#Par328) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении N 2 к настоящему административному регламенту.

 2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

 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.

- Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления 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.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день его поступления в администрацию.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

Кабинеты для приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Около здания организуются парковочные места для автотранспорта, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

На информационных стендах размещается следующая информация:

1. Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты отдела, ответственного за предоставление муниципальной услуги;
2. Перечень муниципальных услуг в области жилищно-коммунального хозяйства;
3. Процедура предоставления муниципальной услуги в текстовом виде и в виде блок-схемы;

4)Порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц отдела, выражающегося в не совершении конкретных действий, которые должностные лица и работники органов и учреждений, участвующих в предоставлении Услуги, были обязаны и могли совершить в силу возложенных на них обязанностей.

Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется муниципальная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- оборудование территорий, прилегающих к месторасположению мест предоставления муниципальной услуги, местами для парковки автотранспортных средств, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов;

- соблюдение графика работы отдела;

- размещение полной, достоверной и актуальной информации о муниципальной услуге на портале государственных и муниципальных услуг Оренбургской области в сети Интернет, едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, на информационных стендах в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу, МКЦ «МФЦ»;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

-полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- удельный вес жалоб, поступивших в администрацию Сорочинского городского округа по вопросу предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявлений на предоставление муниципальной услуги;

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области осуществляется согласно положений главы 4 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также соглашения о взаимодействии, заключенного между администрацией Сорочинского городского округа Оренбургской области и МКУ «МФЦ».

2.14.2. Требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме: Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме с учетом возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте (портале) администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Оренбургской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

III 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. При обращении заявителя в устной форме лично или по телефону сотрудник Управления ЖКХ, к обязанностям которого согласно должностной инструкции относится предоставление муниципальной услуги, осуществляющий устное информирование, предоставляет заявителю информацию о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в Сорочинском городском округе или отказывает в предоставлении в случае, если информация, за предоставлением которой обратился заявитель, не относится к информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению.

При осуществлении устного информирования заявителя по поставленным им вопросам сотрудник Управления ЖКХ, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, использует положения нормативных правовых актов, содержащих нормы по вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, разъяснения и комментарии официальных органов, информационные и методические материалы.

Максимальная продолжительность информирования сотрудником Управления по вопросам заявителя не превышает 20 минут.

3.2. Описание последовательности административных процедур при предоставлении информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению заявителям, письменно обратившимся за предоставлением услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих процедур:

1. Прием, регистрация заявления, отказ в приеме документов.
2. Подготовка информации.
3. Направление информации заявителю.

3.3. Прием, регистрация заявления, отказ в приеме документов.

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги или по отказу в приеме документов является поступление письменного заявления при личном приеме от заявителя, по почте или по электронной почте.

При приеме заявления специалист организационного отдела администрации удостоверяется, что текст заявления поддается прочтению.

Срок исполнения данной административной процедуры в течении1 (одного) рабочего дня.

Результатом исполнения административного действия является регистрация заявления.

Отказ в приеме документов по основаниям, указанным в [пункте 2.7](#Par145) настоящего административного регламента, формируется по [форме](#Par456) согласно приложению N 5 к настоящему административному регламенту.

Обращения, в которых не содержатся фамилия заявителя, наименование юридического лица, почтовый адрес, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, остаются без рассмотрения и подлежат хранению в течение пяти лет.

3.4. Подготовка информации.

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление.

Информация подготавливается в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, за подписью главы или заместителя главы администрации по оперативному управлению муниципального хозяйства.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется по [форме](#Par328) согласно приложению N 2 к настоящему административному регламенту.

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 28 календарных дней с момента регистрации обращения.

Результатом исполнения административного действия является подготовка письменной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг специалистом Управления ЖКХ по вопросам, указанным в запросе заявителя, или уведомления об отказе в предоставлении информации.

3.5. Направление информации заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является подготовленные информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг или уведомление об отказе в предоставлении информации.

Информация о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг или уведомление об отказе в предоставлении информации направляется заявителю в письменной форме, если в заявлении указан почтовый адрес, в форме электронного документа, если в заявлении указан адрес электронной почты, или по желанию заявителя вручаются лично.

Результатом выполнения административной процедуры является направление заявителю полной, достоверной информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг в Сорочинском городском округе или уведомления об отказе в предоставлении информации.

Срок исполнения административного действия составляет не более одного дня.

[Блок-схема](#Par350) последовательности административных процедур приводится в приложении N 3 к настоящему административному регламенту.

3.7. Особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

Выполнение административных процедур в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сорочинска Оренбургской области осуществляется согласно положений главы 4 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также соглашения о взаимодействии, заключенного между администрацией Сорочинского городского округа Оренбургской области и МКУ «МФЦ».

Выполнение административных процедур в электронной форме осуществляется с учетом возможности получения заявителями информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте (портале) администрации Сорочинского городского округа Оренбургской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Оренбургской области, на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется заместителем главы администрации городского округа по оперативному управлению муниципального хозяйства.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов отдела.

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

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя по предоставлению муниципальной услуги).

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

5.1. Обжаловать действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги либо иной уполномоченный орган (лицо) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления 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 муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с 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 таких исправлений.

 5.3. Жалоба (приложение № 4) подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

 5.4. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.5. 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.7. 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»

 Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 От кого: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество - для граждан,

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

 полное наименование организации -

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

 для юридических лиц),

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

 почтовый индекс, адрес, телефон

 Заявление

 Прошу Вас предоставить информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Ф.И.О. подпись

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

населению»

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

 (ФИО заявителя, наименование

 юридического лица)

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

 (адрес заявителя)

Уведомление

 об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Администрация Сорочинского городского округа уведомляет Вас об отказе в предоставлении муниципальнойуслуги.

 Причина отказа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Глава МО Сорочинский городской округ Ф.И.О.

Исполнитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Приложение 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

населению»

Блок-схема

административных процедур по предоставлению муниципальной

услуги "Предоставление информации о порядке предоставления

жилищно-коммунальных услуг"

|  |
| --- |
| Устное информирование о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг или отказ в предоставлении информации (в случае если информация не относится к информации о порядке |

|  |
| --- |
| Обращение заявителя  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Прием и регистрация обращения  |  | Отказ в приеме [заявления](#Par304) (в случае если текст не поддается[(заявления)](#Par304)прочтению) |

|  |
| --- |
| Подготовка информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг или уведомления об отказе в предоставлении информации  |

|  |  |
| --- | --- |
| Направление заявителю информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг или [уведомления](#Par328) об отказе в предоставлении информации (в том числе в электронной форме)  |  |

Приложение 4

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

населению»

Кому: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

От кого: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество - для граждан,

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

полное наименование организации -

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

для юридических лиц),

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

почтовый индекс, адрес, телефон

ЖАЛОБА

на неправомерные решения, действия (бездействия)

должностных лиц

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

 Прошу принять жалобу на неправомерные решения, действия (бездействия)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 ФИО, должность

состоящую в следующем: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указать причины жалобы, дату и т.д.

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

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

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

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

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

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

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

В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы (при наличии):

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 Ф.И.О. подпись

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Приложение 5

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о порядке

предоставления жилищно-коммунальных услуг

населению»

Куда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

почтовый адрес заявителя

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя, наименование

юридического лица

Уведомление

об отказе в приеме документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги

Руководствуясь пунктом 2.7 Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению", утвержденного постановлением администрации Сорочинского городского округа от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, администрация Сорочинского городского округа уведомляет, что в приеме документов для предоставления муниципальной услуги Вам отказано по причине того, что текст письменного обращения не поддается прочтению.

Глава МО Сорочинский городской округ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (Ф.И.О.)